

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MARGIN TERHADAP  
KEPUTUSAN PENGAMBILAN PEMBIAYAAN iB SERBAGUNA  
DI BANK SUMUT SYARIAH KCPSy  
KOTA BARU MARELAN**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

Fitra Annisa  
NIM 53154101



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MARGIN TERHADAP  
KEPUTUSAN PENGAMBILAN PEMBIAYAAN iB SERBAGUNA  
DI BANK SUMUT SYARIAH KCPSy  
KOTA BARU MARELAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Salah Satu Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada Jurusan  
Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

**Oleh:**

Fitra Annisa  
NIM 53154101



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fitra Annisa  
NIM : 53154101  
Tempat/Tgl. Lahir : Sei Pasisir, 24 Februari 1997  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Jl. Purnawirawan No. 46, Kec. Percut Sei Tuan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MARGIN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN PEMBIAYAAN iB SERBAGUNA DI BANK SUMUT SYARIAH KCPSy KOTA BARU MARELAN”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 24 September 2019

Yang Membuat Pernyataan



Fitra Annisa  
NIM. 53154101

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MARGIN TERHADAP  
KEPUTUSAN PENGAMBILAN PEMBIAYAAN IB SERBAGUNA  
DI BANK SUMUT SYARIAH KCPSy  
KOTA BARU MARELAN

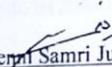
Oleh :

Fitra Annisa  
NIM. 53154101

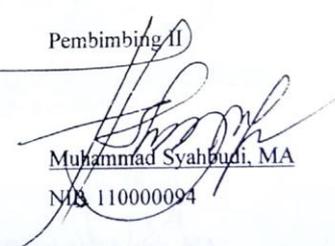
Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada Program Studi S1 Perbankan Syariah

Medan, 24 September 2019

Pembimbing I

  
Dr. Yenni Samri Juliati Nasution, MA  
NIP. 197907012009122003

Pembimbing II

  
Muhammad Syahbudi, MA  
NIM. 110000094

Mengetahui  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

  
Zuhrinal M. Nawawi, M.A  
NIP. 19760818 2007101 001

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MARGIN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN PEMBIAYAAN IB SERBAGUNA DI BANK SUMUT SYARIAH KCPSy KOTA BARU MARELAN" a.n Fitra Annisa, NIM 53154101 Jurusan Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SU Medan pada tanggal 22 Oktober 2019. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah.

Medan, 15 November 2019

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Jurusan Perbankan Syariah UIN SU

Ketua



Zuhri M. Nawawi, MA  
NIP.19760818 2007101 001

Sekretaris



Rahmat Daim Harahap, M.Ak  
NIP. 19900926 2018031 001

Anggota – anggota

1. Dr. Yenni Samri Juliati, MA  
NIP. 197907012009122003

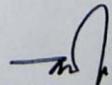
2. Muhammad Syahbudi, MA  
NIB. 110080094

3. Dr. Marliah, MA  
NIP. 19761262003122003

4. Fauzi Arif Lubis, MA  
NIP. 198412242015031004

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN – SU Medan



Dr. Andri Soemitra, MA  
NIP. 19760507 200604 1 002

## ABSTRAK

Fitra Annisa (2019), Nim 53154101. Dengan judul penelitian **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan iB Serbaguna Di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan**. Dibawah bimbingan Ibu Dr. Yenni Juliati Nasution, MA sebagai Pembimbing Skripsi I dan Bapak Muhammad Syahbudi, MA Sebagai Pembimbing Skripsi II.

Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah masih sedikitnya nasabah dalam memutuskan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Syariah KCPSy Kota Baru Marelan dikarenakan kualitas pelayanan yang masih kurang terhadap nasabah dan penetapan keuntungan margin yang masih belum dipahami secara penuh baik oleh nasabah menjadi masalah yang krusial yang terdapat di Lembaga Keuangan Syariah, masih terdapat anggapan dari nasabah bahwa margin yang ditetapkan sama dengan bunga di Bank Konvensional. Padahal jika dilihat lebih lanjut berbeda, karena margin ditetapkan berdasarkan kemampuan nasabah serta bebas biaya penalty ketika terlambat dalam membayar angsuran seperti di Bank Konvensional. Metode penelitian ini yang digunakan adalah metode kuantitatif. Dan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah yang melakukan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan sebanyak 59 nasabah. Instrument pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner yang diuji validitas, realibilitas, dan normalitas. Pada variabel terikat yaitu keputusan pengambilan dan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan margin di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda, uji hipotesis, uji t, uji F dan koefisien determinasi. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan (Y) di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan dengan t hitung (7,413) > t tabel (2,003) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Margin (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan (Y) pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan dengan t hitung (2,579) > t tabel (2,003) dan nilai signifikan  $0,013 < 0,05$ . Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,534. Hal ini berarti variabel keputusan pengambilan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan margin.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Margin dan Keputusan pengambilan.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Allah SWT yang telah membimbing dan memberi kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam atas Baginda Rasulullah SAW beserta keluarga, sahabat dan umatnya hingga akhir zaman.

Adapun judul skripsi ini ialah “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MARGIN TERHADAP KEPUTUSAN PENGAMBILAN PEMBIAYAAN iB SERBAGUNA DI BANK SUMUT SYARIAH KCPSy KOTA BARU MARELAN**”. Dalam usaha menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari bahwa banyak kesulitan yang dihadapi namun akhirnya usaha penulisan skripsi ini dapat penulis selesaikan walaupun jauh dari kemampuan dan kesempurnaan. Tentunya ini semua tidak terlepas dari pertolongan Allah SWT dan bantuan berbagai pihak. Penyelesaian skripsi ini merupakan salah satu syarat tugas akhir dalam menyelesaikan perkuliahan pada program S1 untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Dalam kesempatan ini, penyusun ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, adapun pihak-pihak tersebut adalah :

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Andri Soemitra, M.A, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. H. Muhammad Yafiz M.A, selaku Pembimbing Akademik selama penulis menjadi mahasiswa di kelas PS-D Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Zuhrinal M. Nawawi, M.A, selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Tuti Anggraini, M.A, selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Yenni Samri Juliati Nasution, MA, selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Muhammad Syahbudi, MA, selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama penyusun belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
9. Ayahanda Alm.Hasan Masykur dan Ibunda Arfah selaku orang tua penulis serta abang dan adik-adik beserta saudara-saudara penulis semua yang telah memberikan dorongan, doa dan segala pengorbanan yang tiada terkira dan semoga dicatat sebagai amal sholeh oleh Allah SWT dan penulis berterima kasih sebanyak-banyaknya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Manajemen dan seluruh Staff PT. Bank Syariah Mandiri Kota Tanjungbalai dan PT Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan yang telah membantu saya dalam pengumpulan data dan membimbing saya dalam penyusunan skripsi ini sehingga skripsi penulis dapat terselesaikan.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan dan keluarga penulis di kelas S1 Perbankan Syariah-D angkatan 2015 yang telah membantu dan memberi motivasi serta semangat kepada penulis sampai skripsi ini selesai.
12. Seluruh teman-teman SDN. 010016, MTsN Kota Tanjungbalai dan MAN Tanjungbalai yang mendorong dan mendoakan selama pengerjaan skripsi ini.
13. Teruntuk sahabat tercinta dan keluarga kost 46 : Frisa Silwy Sitorus, Nursaadah Harahap, Rizky Ariska, Husnia Rahmah, Salpina Simahate, dan Dewi Sri Widiyani yang selalu mendukung, menemani, menasehati dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi penulis sampai selesai.

14. Teruntuk sahabat tercinta : Siti Nurhaliza, Rohimah, Diska Widya, Siska Zuraidah, Yuyun Sri Rezeky, Khaera Novia Sari, dan Asmaul Husna yang selalu menyupport, dan memberi semangat kepada penulis sampai skripsi ini selesai.
15. Teruntuk Kakanda Muniroh, Abangda Fadil dan Ibu Ros yang selalu menyupport penulis sampai skripsi ini selesai.
16. Teruntuk Keluarga Billionaire Group Indonesia dan GenBi Sumut yang selalu menyupport dan memberi semangat kepada penulis sampai skripsi ini selesai.

Akhirnya pada semua pihak yang terlibat langsung atau tidak langsung dengan penuntasan penulisan skripsi ini, penulis menyampaikan terima kasih sebanyak-banyaknya dan penghargaan yang setinggi-tingginya sembari penulis memohon kepada Allah SWT bagi mereka, semoga dibalas dengan pahala berlimpat ganda dan dijadikannya sebagai amal sholeh yang diridhoi-Nya.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, terutama bagi penulis sendiri, aamiin.

Medan, 24 September 2019

Wassalam

Fitra Annisa  
NIM. 53154101

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS</b>	
A. Landasan Teoritis.....	9
1. Pengambilan Keputusan.....	9
a. Pengertian Pengambilan Keputusan.....	9
b. Proses Pengambilan Keputusan.....	10
c. Faktor yang mempengaruhi Keputusan Pengambilan.....	11
d. Indikator Keputusan Nasabah.....	14
e. Keputusan Pengambilan Menurut Islam.....	15
2. Pembiayaan.....	19
1. Pengertian Pembiayaan.....	19
2. Tujuan Pembiayaan.....	20
3. Jenis-Jenis Pembiayaan.....	21
3. Murabahah.....	24
1. Pengertian Murabahah.....	24
2. Fitur dan Mekanisme.....	25
3. Tujuan/Manfaat.....	25
4. Landasan Syariah dan Fatwa DSN MUI tentang Murabahah.....	25

4. Kualitas Pelayanan.....	26
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
2. Macam-Macam Pelayanan.....	28
3. Manfaat Kualitas Layanan yang Bermutu.....	28
4. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	29
5. Indikator-Indikator Pelayanan.....	30
6. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam.....	31
5. Margin.....	34
1. Pengertian Margin.....	34
2. Penetapan Nisbah Bagi Hasil Pembiayaan.....	35
3. Faktor yang Mempengaruhi Margin.....	37
4. Indikator Margin.....	38
B. Penelitian Sebelumnya.....	39
C. Kerangka Teoritis.....	42
D. Hipotesa.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian.....	44
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
C. Jenis dan Sumber Data.....	45
D. Populasi dan Sampel.....	45
E. Defenisi Operasional.....	46
F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	48
G. Analisis Data.....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum.....	54
1. Sejarah Singkat PT. Bank Sumut Syariah.....	54
2. Visi dan Misi PT. Bank Sumut Syariah.....	56
3. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Syariah.....	58
B. Hasil Penelitian.....	58
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	66

1. Uji Validitas.....	67
2. Uji Reliabilitas.....	68
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	69
1. Uji Normalitas.....	69
2. Uji Multikolinearitas.....	70
3. Uji Heteroskedastisitas.....	71
E. Uji Regresi Berganda.....	72
F. Uji Hipotesis.....	73
1. Uji Determinan ( $R^2$ ).....	73
2. Uji Parsial (Uji T).....	74
3. Uji Simultan (Uji F).....	76
G. Pembahasan Hasil penelitian.....	77
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran-Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	82
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Jumlah Nasabah Pembiayaan Tahun 2014-2018.....	5
2. Penelitian Terdahulu.....	39
3. Indikator Keputusan Pengambilan .....	47
4. Indikator Kualitas Pelayan.....	47
5. Indikator Margin.....	48
6. Instrumen Skala Likert.....	49
7. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
8. Jumlah Responden Berdasarkan Umur/Usia.....	60
9. Jumlah Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir.....	60
10. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	61
11. Hasil Angket Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
12. Hasil Angket Variabel Margin.....	64
13. Hasil Angket Variabel Keputusan Pengambilan .....	65
14. Hasil Validitas Kualitas Pelayanan.....	67
15. Hasil Uji Validitas Variabel Margin.....	67
16. Hasil Uji Validitas Keputusan Pengambilan .....	68
17. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	68
18. Hasil Uji Reliabilitas Margin.....	69
19. Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pengambilan .....	69
20. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	70
21. Hasil Uji Multikolinieritas.....	71
22. Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
23. Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	73
24. Hasil Uji Parsial (Uji T).....	74
25. Hasil Simultan (Uji F).....	76

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

1. Model Lima Tahap Proses Pembelian.....	10
2. Kerangka Pemikiran.....	42
3. Logo PT. Bank Sumut.....	56
4. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan.....	58
5. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	71

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam dunia perbankan di Indonesia saat ini, perbankan syariah sudah tidak lagi dianggap sebagai tamu asing. Hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya bank yang menerapkan *dual banking system* dimana bank-bank yang sudah menerapkan sistem perbankan konvensional membentuk unit-unit perbankan syariah dengan menerapkan sistem perbankan syariah. Bahkan kini, ada beberapa bank asing yang beroperasi di Indonesia juga berencana untuk membuka kantor layanan syariah sebagai strategi bersaing dalam pasar yang terbuka. Dengan demikian, keberadaan sistem perbankan syariah ini melengkapi keberadaan sistem perbankan konvensional yang sudah diterima oleh kalangan masyarakat.

Perbedaan pokoknya terletak dalam perlakuan dan jenis keuntungan yang diambil bank dari transaksi-transaksi yang dilakukannya. Bila bank konvensional mendasarkan keuntungan dari pengambilan bunga, maka bank syariah dari apa yang disebutkan sebagai imbalan, bank berupa jasa maupun *mark-up* atau *profit margin*, seperti bagi hasil. Sistem bunga yang diterapkan dalam perbankan konvensional telah mengganggu hati nurani terutama umat Islam di dunia tanpa kecuali umat Islam di Indonesia. Bunga uang dalam fiqih dikategorikan sebagai riba yang demikian merupakan sesuatu yang dilarang oleh syariah. Alasan mendasar inilah yang melatar belakangi lahirnya lembaga keuangan bebas bunga salah satunya adalah bank syariah.

Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang

keuangan dimana kegiatannya apakah hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya<sup>1</sup>

Menurut undang-undang No. 21 Pasal 1 ayat 1 tahun 2008 tentang perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>2</sup>

Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan Bank Syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan Bank tanpa Bunga, adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Quran dan Hadis Nabi Saw. atau dengan kata lain, Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.<sup>3</sup>

Bank Sumut Syariah merupakan perbankan yang menjalankan segenap kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, dimana prinsip keadilan, amanah, kemitraan, transparansi dan saling menguntungkan baik bagi bank maupun bagi nasabah merupakan pilar dalam melakukan aktivitas muamalah. Oleh karena itu, produk layanan harus disediakan untuk mampu memberikan nilai tambah dalam meningkatkan kesempatan kerja dan kesejahteraan ekonomi masyarakat yang berlandaskan pada nilai-nilai Islam. Bank berdasarkan prinsip syariah seperti halnya bank konvensional, juga berfungsi sebagai suatu lembaga intermediasi (*intermediary institution*), yaitu mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan. Pembiayaan merupakan salah satu produk utama dan menjadi sumber utama pendapatan Bank Sumut Syariah.

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), h.3

<sup>2</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

<sup>3</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014),

PT Bank Sumut Syariah yang kegiatannya menghimpun dan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat tanpa adanya sistem bunga. Dalam kegiatan penyaluran dana, bank syariah melakukan investasi dan pembiayaan. Disebut investasi karena prinsip yang digunakan adalah prinsip penanaman dana atau penyertaan keuntungan yang diperoleh tergantung pada usaha kinerja yang menjadi objek penyertaan tersebut, sesuai nisbah bagi hasil yang telah diperjanjikan sebelumnya. Disebut pembiayaan karena bank syariah menyediakan dana dan layak memperolehnya, keduanya dimasukkan kedalam pembiayaan.

Bank syariah dapat menyediakan pembiayaan konsumsi dengan menggunakan skema jual beli dengan angsuran atau sewa atau melalui kemitraan dengan partisipasi menurun. Salah satu produk layanan di PT Bank Sumut Syariah terdapat produk pembiayaan iB Serbaguna yang membiayai berbagai keperluan yang bersifat konsumtif, investasi, modal kerja dengan prinsip jual beli (murabahah). produk pembiayaan murabahah, dimana dalam kegiatan pembiayaan ini bank sebagai penjual yang menyediakan kebutuhan nasabah dan menjual kepada nasabah dengan harga perolehan ditambah keuntungan (margin) yang disepakati. Jenis pembiayaan yang dapat diberikan dengan skim ini adalah pembiayaan investasi, pembiayaan modal kerja, pembiayaan konsumen. PT Bank Sumut Unit Usaha Syariah memberikan bantuan pembiayaan dalam bentuk pembayaran secara cicilan.

Dalam memilih pembiayaan ada dasar yang menjadi sebab nasabah memilih seperti motivasi, promosi, dan pelayanan. Pelayanan juga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi keputusan mengambil pembiayaan di Bank Syariah. Pelayanan merupakan hal yang sangat penting dilakukan oleh Bank Syariah untuk mendapatkan nasabah yang lebih banyak.

Faktor pelayanan merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor penting yang dapat menunjang kemajuan perusahaan, kualitas pelayanan dibutuhkan agar konsumen loyal terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan selama proses melakukan pembiayaan menjadi salah satu faktor

penting dalam pemasaran jasa karena dapat menciptakan kenyamanan, kepercayaan dan loyalitas nasabah kepada bank syariah.

Pada dasarnya nasabah memerlukan prosedur yang jelas dan tanpa berbelit-belit di dalam pengajuan pembiayaan. Pernyataan ini diperkuat oleh peneliti dengan melakukan wawancara dengan salah satu nasabah yang melakukan pembiayaan bahwa pelayanan yang ada di Bank Syariah terlalu bertele-tele ,seperti untuk memenuhi persyaratan pembiayaan, bank memberikan informasi kurang lengkap sehingga nasabah harus berulang-ulang datang ke Bank untuk melengkapi persyaratannya, sehingga membuat nasabah kurang nyaman dengan keadaan tersebut. Ada juga tambahan biaya administrasi dan pemungutan biaya materai. Sehingga menyulitkan dan memberatkan nasabah. Sedangkan pelayanan di Bank Konvensional, pegawainya lebih loyal melayani nasabah dan lebih toleran terhadap keluhan nasabah.<sup>4</sup>

Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah maka semakin banyak pula masyarakat yang memilih melakukan transaksi di Bank Syariah tersebut. Hubungan kualitas pelayanan dengan mengambil keputusan nasabah dalam pembiayaan iB Serbaguna, semakim baik tingkat kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa, tidak menutup kemungkinan semakin tinggi pula calon nasabah terhadap suatu pembiayaan iB Serbaguna.

Penentuan margin juga menjadi salah satu hal yang menjadi perhatian nasabah. Margin adalah keuntungan yang disepakati oleh kedua belah pihak atas pembelian suatu barang atau jual beli. Margin keuntungan merupakan tingkat keuntungan yang diperoleh Bank Syariah kepada nasabah.

Menurut Adiwarman A. Karim, Murabahah adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati antara penjual dan pembeli.<sup>5</sup> Karena dalam defenisinya disebut adanya keuntungan yang disepakati, maka karakteristik murabahah adalah si penjual memberi tahu pembeli tentang harga pembelian barang dan menyatakan jumlah keuntungan yang ditambah pada biaya tersebut.

---

<sup>4</sup> Rizki, Nasabah Pembiayaan Bank Sumut Syariah, Wawancara di Medan, 11 Juli 2019.

<sup>5</sup> Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan* , ( Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h. 113

Hal ini apabila tingkat margin yang ditawarkan bank syariah tinggi. Maka akan membuat nasabah tidak ingin untuk melakukan pembiayaan ke bank syariah, karena nasabah akan dibebani tingkat pengembalian yang tinggi juga. Hal ini sesuai dengan teori Muhammad Syafi'i Antonio yang mengatakan bahwa jika margin keuntungan meningkat maka akan menurunkan jumlah pembiayaan.

Penetapan keuntungan margin yang masih belum dipahami secara penuh, baik oleh nasabah menjadi masalah yang krusial yang terdapat di Lembaga Keuangan Syariah masih terdapat anggapan dari nasabah bahwa margin yang ditetapkan sama dengan bunga di Bank Konvensional. Padahal jika dilihat lebih lanjut berbeda, karena margin ditetapkan berdasarkan kemampuan nasabah serta bebas biaya penalty ketika terlambat dalam membayar angsuran seperti di Bank Konvensional.

Berdasarkan data lima tahun terakhir, terlihat bahwa jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan mengalami peningkatan dan penurunan. Data tersebut dapat dilihat dalam tabel jumlah nasabah pembiayaan iB Serbaguna berikut ini:

**Tabel 1.1**

**Jumlah Nasabah Pembiayaan iB Serbaguna Tahun 2014-2018**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah Pembiayaan iB Serbaguna</b>
2014	16
2015	18
2016	8
2017	45
2018	55
<b>Jumlah</b>	<b>142</b>

*(Sumber: Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan)*

Berdasarkan tabel 1.1 di atas pada tahun 2014-2015 jumlah realisasi pembiayaan iB Serbaguna yang mengalami kenaikan dari jumlah 16 nasabah menjadi 18 nasabah. Tetapi pada tahun 2016 jumlah realisasi pembiayaan iB Serbaguna mengalami penurunan berjumlah 8 nasabah. Dan pada tahun 2017-

2018 jumlah realisasi pembiayaan iB Serbaguna mengalami kenaikan dari jumlah 45 nasabah menjadi 55 nasabah. Hal ini menjadi pihak manajemen yang perlu meningkatkan cara atau strategi untuk menarik konsumen untuk berminat melakukan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan.

Margin pembiayaan iB Serbaguna tahun 2014-2018 yang ditetapkan oleh Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan dari tahun ke tahun sama yaitu 14,26% per tahun. Masalah yang menyebabkan sedikitnya pangsa pasar yang diperoleh Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan di antaranya masih banyak yang melakukan pembiayaan di lembaga konvensional dibandingkan pada lembaga keuangan syariah. Pernyataan tersebut diperkuat dengan dilakukannya wawancara dengan salah satu nasabah, beliau mengatakan “alasan mengambil keputusan di bank konvensional karena margin/bunga yang ditetapkan oleh bank konvensional itu lebih rendah dibandingkan dengan margin yang ada di bank syariah”<sup>6</sup>

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Margin Terhadap Keputusan Pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Adapun yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Masih minimnya pangsa pasar yang diperoleh Bank Syariah dalam memberikan pembiayaannya kepada nasabah dibanding dengan bank konvensional.
2. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pembiayaan di Bank Syariah
3. Nasabah memahami bahwa margin di Bank Syariah KCPSy Kota Baru Marelan sama dengan Bank Konvensional.
4. Penetapan keuntungan margin yang belum dipahami oleh nasabah

---

<sup>6</sup> Vina, Nasabah BRI, Wawancara di Medan, 11 Juli 2019.

### **C. Pembatasan Masalah**

Dalam penelitian perlu dibatasi ruang lingkup agar tidak terjadi penyimpangan sasaran. Maka penelitian ini dibatasi pada pembahasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dibatasi pada pengaruh kualitas pelayanan dan margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB serbaguna
2. Penelitian ini berlokasi di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan dan studi kasus berfokus pada nasabah yang mengajukan pembiayaan iB Serbaguna saja di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dan latar belakang diatas, maka perlu dirumuskan permasalahan yang akan dibahas nanti. Adapun yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan?
2. Apakah margin berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan margin berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan?

### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan**

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di PT Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan.

- b. Untuk mengetahui pengaruh margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di PT Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan.
  - c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di PT Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan.
2. Manfaat
- a. Secara Teoritis
    - 1) Memberikan penjelasan mengenai pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan.
    - 2) Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi, dan penelitian menambah pengetahuan dan referensi lain bagi mahasiswa yang membutuhkan.
  - b. Secara Praktis
    - 1) Bagi mahasiswa

Kegunaan praktis bagi mahasiswa/i adalah untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan margin dalam mengambil keputusan pembiayaan terkhususnya produk pembiayaan iB Serbaguna.
    - 2) Bagi Perguruan Tinggi

Kegunaan praktis bagi perguruan tinggi adalah menambah kajian ilmu ekonomi dan bahan informasi bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

## BAB II

### LANDASAN TEORITIS

#### A. Landasan Teoritis

##### 1. Pengambilan Keputusan (*Decision Making*)

###### a. Pengertian Pengambilan Keputusan

Schiffman dan Kanuk mendefinisikan keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua pilihan alternatif atau lebih. Seorang konsumen yang hendak memilih harus memiliki pilihan alternatif. Suatu keputusan tanpa pilihan disebut “pilihan Hobson”.<sup>1</sup>

Setiadi mendefinisikan bahwa inti dari pengambilan keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi salah satu diantaranya. Hasil dari proses pengintegrasian ini adalah suatu pilihan yang disajikan secara kognitif sebagai keinginan berperilaku.<sup>2</sup>

Peter-Olson dalam *The American Marketing Association*, menegaskan bahwa pengambilan keputusan konsumen merupakan proses interaksi antara sikap efektif, sikap kognitif, sikap *behavioral* dengan faktor lingkungan dengan mana manusia melakukan pertukaran dalam semua aspek kehidupannya.<sup>3</sup>

Berdasarkan dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengambilan keputusan adalah proses pemilihan alternatif solusi untuk masalah. Secara umum pengambilan keputusan adalah upaya untuk menyelesaikan masalah dengan memilih alternatif solusi yang ada.

---

<sup>1</sup> Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, h. 120

<sup>2</sup> Ibid., h.121

<sup>3</sup> Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 195

### b. Proses Pengambilan Keputusan

Proses pengambilan keputusan pembelian, konsumen telah melalui proses pembelian yang dimulai dari pengenalan kebutuhan dan keinginan hingga pada pemuasan tersebut. Ada lima tahap dalam proses keputusan konsumen. Berikut ini adalah model lima tahap proses pembelian, yaitu:<sup>4</sup>



**Gambar 2.1** Model Lima Tahap Proses Pembelian

Berikut ini akan diuraikan model lima tahap proses pengambilan keputusan pembelian :

- 1) Pengenalan Masalah, proses dimulai ketika pembeli mengenali masalah atau kebutuhan tersebut dapat ditentukan oleh rangsangan internal dan eksternal.
- 2) Pencarian Informasi, konsumen yang terangsang kebutuhannya akan terdorong untuk mencari informasi yang lebih banyak.
- 3) Evaluasi Alternatif, terdapat beberapa proses evaluasi keputusan dan model yang terbaru memandang proses evaluasi konsumen sebagai proses yang berorientasi kognitif. Yaitu, model tersebut menganggap konsumen membentuk penilaian dengan sangat sadar dan rasional.
- 4) Keputusan Pembelian, dalam tahap evaluasi para konsumen membentuk preferensi atau merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan.
- 5) Perilaku Pasca Pembelian, setelah membeli produk tersebut, konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan tertentu. Peran pemasar harus memantau kepuasan pasca pembelian, tindakan pasca pembelian dan pemakaian produk pasca pembelian.

Pengambilan keputusan nasabah yang kompleks ini dapat mudah dipahami apabila prosesnya dilihat sebagai sebuah sistem. Mengacu pada

---

<sup>4</sup> Philip, *Dasar-Dasar Pemasaran*, h. 199

pendapat Schiffman dan Wisenblit bahwa pengambilan keputusan konsumen dapat dipandang sebagai suatu sistem yang terdiri dari input, proses, dan output.

Dengan demikian, proses pengambilan keputusan dipengaruhi oleh input yang diterima nasabah. Input ini berupa faktor eksternal yang terdiri dari usaha-usaha yang dilakukan oleh pemasar perbankan melalui bauran pemasaran dan lingkungan social budaya serta kondisi psikologis nasabah. Bauran pemasaran perbankan ini, meliputi: strategi produk, penetapan harga, promosi dan distribusi, bukti fisik. Proses dan karyawan yang memberikan layanan perbankan, sedangkan input lain diluar strategi dan bauran pemasaran berasal dari lingkungan social budaya, seperti: keluarga, kelas social, sumber-sumber informasi dan komersial, budaya dan sub-budaya.<sup>5</sup>

#### c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengambilan Pembiayaan

Beberapa faktor yang dapat memengaruhi keputusan pengambilan pembiayaan:<sup>6</sup>

1) Faktor Internal, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri nasabah dan dapat mempengaruhi keputusan pengambilan pembiayaan. Faktor internal tersebut terdiri dari:

##### a) Faktor Pribadi

Faktor pribadi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah mengambil pembiayaan. Karakteristik ini meliputi usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan dan keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri, serta gaya hidup dan nilai. Keputusan seseorang untuk mengambil pembiayaan atau tidak akan disesuaikan dengan keadaan yang terus berubah. Pekerjaan dan keadaan ekonomi juga dapat mempengaruhi seseorang dalam

---

<sup>5</sup> Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategi Bank di Era Global*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017), hal. 91-93

<sup>6</sup> Fajar Kartika Sari “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit dengan Reference Group*” (Skripsi, Fakultas Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta, 2016), h. 12

mengambil pembiayaan pada suatu lembaga keuangan. Kepribadian dan konsep diri merupakan sekumpulan sifat psikologis manusia yang menyebabkan respon yang relatif konsisten dan tahan lama terhadap lingkungannya. Gaya hidup menggambarkan keseluruhan interaksi seseorang dengan lingkungannya yang tercermin dalam kegiatan, minat dan pendapat, sedangkan nilai merupakan suatu kepercayaan yang mendasari sikap dan perilaku dalam menentukan pilihan dan keinginan seseorang dalam jangka panjang.

b) Faktor Psikologi

Faktor ini terdiri dari beberapa variabel psikologis yang dapat mempengaruhi keputusan pengambilan pembiayaan diantaranya yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran dan memori. Motivasi merupakan suatu kebutuhan yang akan berubah menjadi motif adalah suatu kebutuhan yang cukup kuat mendesak untuk mengarahkan seseorang agar dapat mencari pemuasan terhadap kebutuhan itu. persepsi adalah proses yang digunakan oleh seseorang untuk memilih, mengatur dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran yang berarti. Kondisi psikologis seseorang dapat mempengaruhi seseorang untuk mengambil sebuah keputusan seperti dalam pembiayaan. Sebagai contoh seseorang yang sedang membutuhkan uang atau barang akan cenderung berusaha untuk memenuhi kebutuhan tersebut dan salah satu cara yang diambil yaitu dengan mengambil pembiayaan pada lembaga keuangan tertentu.

2) Faktor Eksternal, yaitu faktor yang akan berada diluar diri nasabah yang keberadaannya dapat mempengaruhi keputusan pengambilan pembiayaan. Faktor eksternal tersebut terdiri dari:

a) Faktor sosial

Faktor sosial adalah faktor lingkungan sekitar nasabah yang mempengaruhi keputusan pengambilan pembiayaan diantaranya yaitu kelompok referensi, keluarga, serta peran sosial dan status.

Teman, tetangga dan rekan kerja dapat dikategorikan menjadi kelompok referensi baik secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi keputusan nasabah. Keluarga merupakan organisasi nasabah atau konsumen yang paling penting dalam masyarakat dan anggota keluarga merepresentasikan kelompok referensi utama yang paling berpengaruh. Keluarga terdiri dari orang tua, saudara kandung, pasangan dan anak-anak yang memiliki pengaruh dalam pengambilan keputusan pembiayaan yang ditawarkan oleh suatu lembaga keuangan. Peran sosial terdiri dari kegiatan yang diharapkan dapat dilakukan seseorang dan pada setiap peran tersebut pasti menyangkut status. Seseorang mengambil keputusan pembiayaan yang mencerminkan dan mengkomunikasikan peran serta status yang diinginkan dalam masyarakat.

b) Faktor Budaya

Faktor budaya yaitu faktor-faktor yang berpengaruh luas dan mendalam terhadap perilaku nasabah yang terdiri dari kebudayaan, sub-budaya, dan kelas sosial. Kebudayaan merupakan faktor penentu keinginan dan perilaku seseorang yang paling mendasar. Kebudayaan tersebut terdiri dari beberapa sub-budaya yang lebih kecil seperti kebangsaan, agama, ras dan latar belakang geografis. Sub-budaya sendiri merupakan identifikasi dan sosialisasi yang lebih spesifik untuk perilaku anggotanya. Kelas sosial adalah sebuah kelompok yang relatif homogen dan bertahan lama dalam sebuah masyarakat, yang tersusun dalam sebuah urutan jenjang, dan para anggota dalam setiap jenjang tersebut memiliki nilai, minat dan tingkah laku yang sama, sehingga faktor budaya yang dimiliki seseorang dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan pembiayaan.

c) Faktor kualitas pelayanan prosedur pembiayaan dari lembaga keuangan yang menawarkan pembiayaan bagi nasabah.

Pelayanan pelanggan adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana yang dilakukan organisasi atau badan usaha dalam persaingan melalui pemberian pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah. Pelayanan yang baik dan prima disertai dengan sarana dan prasarana yang mendukung akan menarik nasabah untuk terus datang guna melaksanakan transaksi serta akan menjadi salah satu faktor yang akan mendorong calon nasabah lainnya. Prosedur pembiayaan adalah suatu tahapan-tahapan yang harus dipenuhi oleh nasabah dalam penyaluran pembiayaan. Prosedur pembiayaan akan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan. Prosedur pembiayaan yang mudah akan mendorong nasabah untuk mengambil pembiayaan yang ditawarkan oleh suatu lembaga keuangan.

Berdasarkan faktor-faktor keputusan pengambilan pembiayaan diatas, maka perlu pemikiran tentang faktor-faktor tersebut. Hal tersebut dikarenakan seseorang mengambil atau tidaknya suatu pembiayaan akan disesuaikan dengan pendapatan pekerjaan dan lingkungan ekonomi seseorang yang akan mengambil pembiayaan disuatu lembaga keuangan.

#### d. Indikator Keputusan Nasabah dalam Mengambil Pembiayaan

Indikator yang digunakan untuk mengukur keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan adalah:<sup>7</sup>

- 1) Pengenalan masalah
- 2) Pencarian informasi
- 3) Evaluasi alternatif
- 4) Keputusan pembelian
- 5) Prilaku paska pembelian
- 6) Kepuasan akan pembiayaan yang ditawarkan

---

<sup>7</sup> Mahmud Machfoedz, *Pengantar Pemasaran Modern*, (Yogyakarta:UPP AMP YKPN: 2005), h. 44

#### e. Keputusan Pengambilan Menurut Islam

Pengambilan keputusan pembelian merupakan sebuah pendekatan penyelesaian masalah pada kegiatan manusia membeli suatu produk guna memenuhi keinginan dan kebutuhan.<sup>8</sup>

Perilaku konsumen menjadi hal-hal yang mendasari konsumen untuk membuat keputusan pembelian. Adapun hal-hal tersebut adalah proses dan aktivitas ketika seseorang (konsumen) berhubungan dengan pencarian dan jasa demi memenuhi kebutuhan dan keinginan.

Dalam Islam, perilaku seorang konsumen harus mencerminkan hubungan dirinya dengan Allah SWT. Setiap pergerakan dirinya, yang berbentuk belanja sehari-hari tidak lain adalah manifestasi zikir dirinya atas nama Allah. Dengan demikian, dia lebih memilih jalan yang dibatasi Allah dengan tidak memilih barang haram, tidak kikir, dan tidak tamak supaya selamat akhirat.<sup>9</sup>

Teori perilaku konsumen yang dibangun berdasarkan syariat Islam, memiliki perbedaan yang mendasar dengan teori konvensional. Perbedaan ini menyangkut nilai dasar yang menjadi fondasi teori, motif dan tujuan konsumsi, hingga teknik pilihan dan alokasi anggaran untuk berkonsumsi.

Ada tiga nilai dasar yang menjadi fondasi bagi perilaku konsumsi masyarakat muslim:

- 1) Keyakinan akan adanya hari kiamat dan kehidupan akhirat, prinsip ini mengarahkan seorang konsumen untuk mengutamakan konsumsi untuk akhirat daripada dunia, konsumsi untuk ibadah merupakan *future consumption* (karena terdapat balasan surga di akhirat), sedangkan konsumsi duniawi adalah *present consumption*,
- 2) Konsep sukses dalam kehidupan seorang muslim diukur dengan moral agama Islam, dan bukan dengan jumlah kekayaan yang dimiliki. Semakin tinggi moralitas semakin tinggi pula kesuksesan yang dicapai. Kebajikan, kebenaran dan ketaqwaan kepada Allah merupakan kunci moralitas Islam. Kebajikan dan kebenaran dapat

---

<sup>8</sup> Kotler, *Manajemen Pemasara*, h. 253

<sup>9</sup> Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h. 12

dicapai dengan perilaku yang baik dan bermanfaat bagi kehidupan dan menjauhkan diri dari kejahatan.

- 3) Kedudukan harta merupakan anugerah Allah dan bukan sesuatu yang dengan sendirinya bersifat buruk (sehingga harus dihindari secara berlebihan). Harta merupakan alat untuk mencapai tujuan hidup, jika diusahakan dan dimanfaatkan dengan benar.

Dalam pola konsumsi, Islam juga mempunyai prinsip-prinsip, yaitu :

- 1) Prinsip keadilan, prinsip ini mengandung arti ganda mengenai mencari rizki yang halal dan tidak dilarang hukum.
- 2) Prinsip kebersihan, makanan harus baik dan cocok untuk dimakan, tidak kotor ataupun menjijikan sehingga merusak selera.
- 3) Prinsip kesederhanaan, prinsip ini mengatur perilaku manusia mengenai makan dan minuman yang tidak berlebihan.
- 4) Prinsip kemurahan hati, dengan mentaati perintah Islam tidak ada bahaya maupun dosa ketika kita memakan dan meminum makanan halal yang disediakan Tuhannya.
- 5) Prinsip Moralitas, seorang muslim diajarkan untuk menyebut nama Allah sebelum makan dan menyatakan terima kasih kepadanya setelah makan.<sup>10</sup>

Keterlibatan dalam proses apapun Allah melarang umatnya dalam kerugian, seperti dalam aktifitas pembelian. Manusia harus dapat membedakan antara kebutuhan dan keinginan, antara yang baik dan yang buruk. Sebagaimana pandangan Islam mengenai pembelian keputusan berdasarkan QS. Al-Maidah:100

قُلْ لَا يَسْتَوِي الْخَبِيثُ وَالطَّيِّبُ وَلَوْ أَعْجَبَكَ كَثْرَةُ الْخَبِيثِ<sup>ج</sup>

فَاتَّقُوا اللَّهَ يَأُولِي الْأَلْبَابِ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

<sup>10</sup> Azhari Akmal Tarigan, *Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Al-Quran sebuah Eksplorasi Melalui Kata-Kata Kunci*, (Bandung: Ciptapustaka Media Perintis, 2012), h. 215

*Katakanlah: "tidak sama yang buruk dengan yang baik, meskipun banyaknya yang buruk itu menarik hatimu, Maka bertakwalah kepada Allah Hai orang-orang berakal, agar kamu mendapat keberuntungan."<sup>11</sup>*

Pada ayat ini Allah menyuruh Rasul-Nya untuk menjelaskan ciri-ciri sesuatu perbuatan dan orang-orang yang melakukannya, yang akan menyebabkan mereka memperoleh pahala atau siksa-Nya. Ditegaskan bahwa kejahatan dan kekejian tidaklah sama dengan kebajikan dan amal saleh.

Harta benda yang baik atau diperoleh dengan jalan yang halal tidaklah sama dengan harta benda yang jelek atau yang diperoleh dengan jalan yang tidak halal. Barang-barang yang mendatangkan mudarat tidaklah sama dengan barang-barang yang bermanfaat. Demikian pula dengan orang zalim tidaklah sama dengan orang-orang yang adil.

Pada akhir ayat ini Allah mengarahkan firman-Nya kepada orang yang berakal sehat, yang dapat membedakan antara yang baik dan yang jelek, antara yang bermanfaat dan yang mudarat, agar mereka tidak terperdaya oleh bermacam-macam godaan setan yang senantiasa ingin menjemuruskan manusia kepada kejahatan dan kesengsaraan.

Preferensi pada apa yang disebut *thayyih* (baik) dan yang halal dengan dihadapkan dengan sesuatu yang *khabs* (jelek) serta haram adalah salah satu cara yang bisa dianggap baik untuk pengambilan keputusan yang sehat dan bijak tersebut. Sesuatu yang baik dan sesuatu yang jelek tidak akan pernah sama.

Bisnis yang menguntungkan selalu diberikan pada hal yang *thayyib*, meskipun dalam kuantitasnya ia lebih banyak dari yang jelek atau *khabs*. Islam banyak memberikan kebebasan individual kepada manusia dalam masalah konsumsi, mereka bebas membelanjakan harta untuk membeli barang-barang yang baik halal demi memenuhi keinginan dengan ketentuan tidak melanggar "batas-batas konsumen". Walaupun begitu kebutuhan yang dimaksud disini terdapat pada barang-barang yang baik

---

<sup>11</sup> Indra Laksana, dkk, *Alquran dan Terjemahan*, (Bandung :Sigma Publishing, 2010) h.

dan aman saja. Berdasarkan dalam surah Al-Baqarah ayat 168 sebagai berikut:

يَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا

خُطُوتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ ﴿١٦٨﴾

*Artinya: Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.*<sup>12</sup>

Setelah Allah SWT menjelaskan pada ayat-ayat sebelumnya (surah Al-Baqarah) tentang tauhid, tiada sesembahan yang hak kecuali Allah. Allah pula yang maha pencipta dan pada ayat ini, Allah menegaskan dirinya sebagai razzaq (pemberi rezeki) untuk seluruh makhluknya. Ayat di atas diawali dengan frasa *ya ayyuha al-nas* yang berarti perintah tersebut ditujukan kepada seluruh manusia. Makan merupakan kebutuhan universal. Bukan saja manusia apapun suku dan bangsanya makhluk Allah lainnya seperti binatang dan tumbuh-tumbuhan juga membutuhkan makanan. Oleh sebab itu, Allah serukan kepada makhluknya untuk menikmati makanan yang buruk dan menjijikkan. Perintah ini sebagai perintah yang penting karena memiliki persentuhan dengan tauhid. Orang yang memakan makanan yang jelek dan menjijikkan sama artinya telah mengikuti langkah-langkah syetan. Tidak saja menjerumuskan manusia kepada yang memudharatkannya dengan memakan makanan yang jelek, syaitan juga mengajak manusia untuk menghalalkan apa yang telah diharamkan Allah. Jika seseorang sudah mengikuti langkah-langkah syaitan, bukankah orang ini telah terganggu tauhidnya.

Makanlah sesuatu yang halal (halalan) lagi baik (tayyiban). Di antara makna halal-disebut di dalam Alquran sebanyak 6 kali adalah lawan

<sup>12</sup> Indra, *Alquran dan Terjemahan*, h.

dari haram. Kata halal berarti “lepas” atau “tidak terikat”. Sesuatu yang halal adalah yang terlepas dari ikatan bahaya duniawi dan ukhrawi. Karena itu kata “halal” juga berarti boleh. Dalam bahasa hukum, kata ini mencakup sesuatu yang dibolehkan agama, baik kebolehan itu bersifat sunnah, anjuran untuk dilakukan, makruh (anjuran untuk ditinggalkan) maupun mubah (netral/boleh-boleh saja). Karena itu boleh jadi ada sesuatu yang halal tetapi tidak dianjurkan atau dengan kata lain hukumnya makruh.<sup>13</sup>

Pada dasarnya Al-Quran tidak menyebutkan satu-persatu barang yang boleh dikonsumsi, tetapi hanya diberi batasan bahwa yang dikonsumsi haruslah barang-barang yang halal, hal tersebut bertujuan untuk memberikan keleluasaan dalam melakukan konsumsi.

Islam memberikan arahan yang sangat indah dengan memperkenalkan konsep israf (berlebih-lebih) dalam membelanjakan harta dan tahzir. Islam mengajarkan kepada kita agar pengeluaran rumah tangga muslim lebih mengutamakan kebutuhan pokok sehingga sesuai dengan tujuan syariat.

## 2. Pembiayaan

### a. Pengertian Pembiayaan

Pembiayaan berdasarkan prinsip syariah adalah pembiayaan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara perusahaan pembiayaan dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan pembiayaan tersebut dalam jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.<sup>14</sup>

Pembiayaan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa:<sup>15</sup>

- 1) Transaksi bagi hasil dalam bentuk mudharabah dan musyarakah

---

<sup>13</sup> Azhari Akmal Tarigan, *Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi*, (Medan: FEBI UIN-SU Press, 2016), h. 188

<sup>14</sup> Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: KENCANA, 2009), h. 349

<sup>15</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, h. 40

- 2) Transaksi sewa menyewa dalam bentuk ijarah atau sewa beli dalam bentuk ijarah muntahiya bittamlik
- 3) Transaksi jual beli dalam bentuk piutang murabahah, salam dan istishna'
- 4) Transaksi pinjam meminjam dalam bentuk piutang qard, dan
- 5) Transaksi sewa menyewa jasa dalam bentuk ijarah untuk transaksi multijasa berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank Syariah dan /atau Unit Usaha Syariah dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai dan/atau diberi fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan ujroh, tanpa imbalan, atau bagi hasil.
- 6) Pembiayaan konsumen (*consumer finance*) adalah kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran sesuai dengan prinsip syariah. Perusahaan pembiayaan syariah dapat melakukan pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran dengan menggunakan akad yang ditetapkan oleh syariah. Pada prinsipnya pembiayaan konsumen dilakukan berdasarkan akad murabahah, salam dan istishna'.<sup>16</sup>

#### b. Tujuan Pembiayaan

Tujuan Pembiayaan yang dilaksanakan perbankan syariah terkait dengan stakeholder, yakni:<sup>17</sup>

##### 1) Pemilik

Dari sumber pendapatan diatas, para pemilik mengharapkan akan memperoleh penghasilan atas dana yang ditanamkan pada bank tersebut.

##### 2) Pegawai mengharapkan dapat memperoleh kesejahteraan dari bank yang dikelola.

##### 3) Masyarakat

---

<sup>16</sup> Soemitra, Bank & Lembaga Keuangan Syariah, h. 383

<sup>17</sup> Ibid., h.303

a) Pemilik dana

Sebagaimana pemilik, mereka mengharapkan dari dana yang diinvestasikan akan diperoleh bagi hasil.

b) Debitur yang bersangkutan

Para debitur, dengan penyediaan dana baginya, mereka terbantu guna menjalankan usahanya (sektor produktif) atau terbantu untuk pengadaan barang yang diinginkannya (pembiayaan konsumtif).

c) Masyarakat umumnya-konsumen

Mereka dapat memperoleh barang-barang yang dibutuhkannya.

3) Pemerintah

Akibat penyediaan pembiayaan, pemerintah terbantu dalam pembiayaan negara, disamping itu akan diperoleh pajak (berupa pajak penghasilan atas keuntungan yang diperoleh bank dan juga perusahaan-perusahaan).

4) Bank

Bagi bank yang bersangkutan, hasil dari penyaluran pembiayaan diharapkan bank dapat meneruskan dan mengembangkan usahanya agar tetap *survival* dan meluas jaringan usahanya, sehingga semakin banyak masyarakat yang dapat dilayani.

c. Jenis-jenis Pembiayaan

Adapun jenis-jenis pembiayaan yaitu:<sup>18</sup>

**1) Pembiayaan Modal Kerja Syariah**

Secara umum, yang dimaksud dengan Pembiayaan Modal Kerja (PMK) Syariah adalah pembiayaan jangka pendek yang diberikan kepada perusahaan untuk membiayai kebutuhan modal kerja usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Jangka waktu pembiayaan modal kerja maksimum 1 (satu) tahun dan dapat

---

<sup>18</sup>Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisi Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h. 231

diperpanjang sesuai dengan kebutuhan. Perpanjangan fasilitas pembiayaan secara keseluruhan.

## 2) Pembiayaan Investasi Syariah

Yang dimaksud dengan investasi adalah penanaman dana dengan maksud untuk memperoleh imbalan/manfaat/keuntungan dikemudian hari, mencakup hal-hal antara lain:

- a) Imbalan yang diharapkan dari investasi adalah berupa keuntungan dalam bentuk finansial atau uang (*financial benefit*).
- b) Badan usaha umumnya bertujuan untuk memperoleh keuntungan berupa uang sedangkan badan sosial dan Badan-badan Pemerintah lainnya lebih bertujuan untuk memberikan manfaat sosial dibandingkan dengan keuntungan finansialnya.
- c) Badan usaha yang mendapat pembiayaan investasi dari Bank harus mampu memperoleh keuntungan finansial agar dapat hidup dan berkembang serta memenuhi kewajibannya kepada Bank.

Investasi dapat digolongkan menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu:

- Investasi pada masing-masing komponen aktiva lancar
- Investasi pada aktiva tetap atau proyek
- Investasi dalam efek atau surat berharga.

Yang dimaksud pembiayaan investasi adalah pembiayaan jangka menengah atau jangka panjang untuk pembelian barang-barang modal yang diperlukan untuk:

- a) Pendirian proyek baru, yakni pendirian atau pembangunan proyek/pabrik dalam rangka usaha baru
- b) Rehabilitasi, yakni penggantian mesin/peralatan lama yang sudah rusak dengan mesin/peralatan baru yang lebih baik.
- c) Modernisasi, yakni penggantian menyeluruh mesin/peralatan lama dengan mesin/peralatan baru yang tingkat teknologinya lebih baik/tinggi.

- d) Ekspansi, yakni penambahan mesin/peralatan yang telah ada dengan mesin/peralatan baru dengan teknologi sama atau lebih baik/tinggi, atau
- e) Relokasi proyek yang sudah ada, yakni pemindahan lokasi proyek/pabrik secara keseluruhan (termasuk sarana penunjang kegiatan pabrik, seperti laboratorium, dan gudang) dari suatu tempat ke tempat lain yang lokasinya lebih tepat/baik.

### **3) Pembiayaan Konsumtif**

Secara definitif, konsumsi adalah kebutuhan individu meliputi kebutuhan baik barang maupun jasa yang tidak dipergunakan untuk tujuan usaha. Dengan demikian yang dimaksud pembiayaan konsumtif adalah jenis pembiayaan yang diberikan untuk tujuan di luar usaha dan umumnya bersifat perorangan.

### **4) Pembiayaan Sindikasi**

Secara definitif, yang dimaksud dengan pembiayaan sindikasi adalah pembiayaan yang diberikan oleh lebih dari satu lembaga keuangan bank untuk satu objek pembiayaan tertentu. Pada umumnya, pembiayaan ini diberikan bank kepada nasabah korporasi yang memiliki nilai transaksi yang sangat besar.

### **5) Pembiayaan Berdasarkan *Take Over***

Salah satu bentuk jasa pelayanan keuangan bank syariah adalah membantu masyarakat untuk mengalihkan transaksi nonsyariah yang telah berjalan menjadi transaksi yang sesuai dengan syariah. Dalam hal ini, atas permintaan nasabah, bank syariah melakukan pengambilan alihan hutang nasabah di bank konvensional dengan cara memberikan jasa hiwalah atau dapat juga menggunakan akad qard, disesuaikan dengan ada atau tidaknya unsur bunga dalam hutang nasabah kepada bank konvensional. Setelah nasabah melunasi kewajibannya kepada bank konvensional, transaksi yang terjadi adalah transaksi antara nasabah dengan bank syariah. Dengan demikian, yang dimaksud dengan pembiayaan berdasarkan *take over* adalah pembiayaan yang timbul sebagai akibat dari *take over* terhadap

transaksi nonsyariah yang telah berjalan yang dilakukan oleh bank syariah atas permintaan nasabah.

### 6) Pembiayaan *Letter of Credit* (L/C)

Secara defenitif, yang dimaksud dengan pembiayaan *Letter of Credit* (L/C) adalah pembiayaan yang diberikan dalam rangka memfasilitasi transaksi impor atau ekspor nasabah.

## 3. Murabahah

### a. Pengertian Murabahah

Murabahah atau disebut juga *ba'bitsmanil ajil*. Kata murabahah berasal dari kata *ribhu* (keuntungan). Sehingga murabahah berarti saling menguntungkan. Secara sederhana murabahah murabahah berarti jual beli barang ditambah keuntungan yang disepakati.<sup>19</sup>

Jual beli secara murabahah secara terminologi adalah pembiayaan saling menguntungkan yang dilakukan oleh *shabib al-mal* dengan pihak yang membutuhkan melalui transaksi jual beli dengan penjelasan bahwa harga pengadaan barang dan harga jual terdapat nilai lebih yang merupakan keuntungan atau laba bagi shabib al-mal dan pengembaliannya dilakukan secara tunai atau angsur.<sup>20</sup>

Murabahah adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Akad ini merupakan salah satu bentuk natural *certainty contracts*, karena dalam murabahah ditentukan berapa *required rate profitnya* (keuntungan yang dingin diperoleh).

Akad murabahah adalah transaksi jual beli suatu barang sebesar harga perolehan barang ditambah dengan margin yang disepakati oleh para pihak, dimana penjual menginformasikan terlebih dahulu harga perolehan kepada pembeli.<sup>21</sup>

Pengertian murabahah merupakan kegiatan jual beli pada harga pokok dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Dalam hal ini

---

<sup>19</sup> Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah*, (Jakarta: KENCANA, 2012), h. 136

<sup>20</sup> Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, h. 113

<sup>21</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, h. 46

penjual harus terlebih dahulu memberikan harga pokok yang ia beli ditambah keuntungan yang diinginkannya.<sup>22</sup>

b. Fitur dan Mekanisme

- 1) Bank bertindak sebagai pihak penyedia dana dalam kegiatan transaksi Murabahah dengan nasabah
- 2) Bank dapat membiayai sebagian atau seluruh harga pembelian barang yang telah disepakati kualifikasinya
- 3) Bank wajib menyediakan dana untuk merealisasikan penyediaan barang yang dipesan nasabah
- 4) Bank dapat memberikan potongan dalam besaran yang wajar dengan tanpa diperjanjikan dimuka.

c. Tujuan/Manfaat

- 1) Bagi Bank
  - a) Sebagai salah satu bentuk penyaluran dana
  - b) Memperoleh pendapatan dalam bentuk margin.
- 2) Bagi Nasabah
  - a) Merupakan salah satu alternatif untuk memperoleh barang tertentu melalui pembiayaan dari bank.
  - b) Dapat mengangsur pembayaran dengan jumlah angsuran yang tidak akan berubah selama masa perjanjian.

d. Landasan Syariah dan Fatwa DSN MUI tentang Murabahah

1) Al-Quran

Landasan Hukum Murabahah yaitu Q.S Al-Baqarah (2): 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي  
يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ

<sup>22</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015), h. 250

مِثْلُ الرِّبَا<sup>ط</sup> وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا<sup>ج</sup> فَمَنْ جَاءَهُ<sup>ر</sup>  
 مَوْعِظَةٌ<sup>ط</sup> مِنْ رَبِّهِ<sup>ء</sup> فَانْتَهَى<sup>ا</sup> فَلَهُ<sup>ر</sup> مَا سَلَفَ<sup>وَأَمْرُهُ</sup> إِلَى اللَّهِ<sup>ط</sup>  
 وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ<sup>ط</sup> هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ



*Artinya: orang-orang yang Makan (mengambil) riba[174] tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila[175]. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu[176] (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.<sup>23</sup>*

## 2) Fatwa DSN MUI

Akad murabahah juga dibenarkan dalam fatwa Dewan Syariah Nasional nomor 04/DSN-MUI/IV/2000 yang menyatakan bahwa dalam jual beli murabahah adalah barang yang diperjualbelikan tidak diharamkan oleh syariah Islam.<sup>24</sup>

## 4. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>25</sup>

<sup>23</sup> Indra, *Alquran dan Terjemahan*, h. 275

<sup>24</sup> Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah*, h. 145

<sup>25</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), h. 2

Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.<sup>26</sup>

Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>27</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian di atas yang membahas tentang kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang diharapkan oleh konsumen. Pelayanan yang baik dan berkualitas mampu mempengaruhi perilaku konsumen dalam memutuskan apakah akan memilih keputusan mengambil pembiayaan di bank syariah atau tidak.

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah:<sup>28</sup>

- 1) Tidak melakukan perbuatan tercela
- 2) Memegang teguh amanah
- 3) Menjaga nama baik bank dan nasabah
- 4) Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab dan moral
- 5) Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah
- 6) Memiliki integritas artinya bertindak jujur dan benar
- 7) Manner, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.

---

<sup>26</sup> Kotler Philip, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. Prentice Hall (New Jersey: Millenium Edition, Englewood Cliffs, 2000), h.25

<sup>27</sup> Tjiptono Fandy, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayumedia, 2011), h. 59

<sup>28</sup> Aqwa Naser dan Lathief Ilhamy Nasution, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Medan: FEBI UINSU Press, 2016), h. 39

## b. Macam-Macam Pelayanan

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok:<sup>29</sup>

- 1) *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya.
- 2) *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahan tetapi sifatnya wajib.
- 3) *Supporting service* merupakan pelayan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaing.

## c. Manfaat Kualitas Layanan yang Bermutu

Layanan yang bermutu selain penting bagi nasabah juga penting bagi perbankan. Jika bank dapat memberikan layanan yang baik kepada nasabah, maka hal ini akan memberikan sejumlah manfaat:

### 1) Terwujudnya kepuasan nasabah.

Nasabah akan puas ketika mendapatkan layanan sesuai dengan harapan. Seorang nasabah tabungan sangat senang ketika datang disapa dengan ramah dan ditanya kabarnya oleh pegawai Bank. Nasabah puas ketika datang ke Bank pada pukul 08.00, Bank sudah buka sesuai dengan yang dijanjikan.

Nasabah yang puas akan menyampaikan kepuasannya kepada orang lain, bahkan bias jadi akan merekomendasikan Bank yang mampu memuaskannya kepada orang lain. Efek positif dari nasabah yang puas yang bercerita kepada nasabah lain merupakan promosi tidak berbayar yang lebih dipercaya daripada iklan.

### 2) Meningkatnya loyalitas nasabah

Loyalitas nasabah akan terbentuknya kalau nasabah puas dari waktu ke waktu. Pengalaman yang menyenangkan dari nasabah akan membentuk kesetiaannya kepada Bank. Dari aspek

---

<sup>29</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Jakarta: Alfabeta, 2010), h. 211.

pemasaran, loyalitas mempunyai nilai yang strategik, karena jika Bank mampu mempertahankan loyalitas, maka hal ini akan dapat mengurangi biaya promosi. Tidak hanya itu, nasabah yang loyal akan merasa terlibat dan mempunyai komitmen terhadap Bank.

3) Terciptanya kepercayaan

Kualitas layanan yang bermutu yang mampu membuat nasabah puas, akan berdampak pada kepercayaan nasabah kepada Bank.

4) Meningkatkan reputasi Bank

Bank yang mampu memberikan layanan yang baik, akan dinilai baik oleh nasabah, selain menilai baik, nasabah juga akan puas atas layanan yang diterima. Nasabah yang puas cenderung akan menceritakan pengalaman positif yang dialami kepada orang lain, sehingga akan berdampak kuat pada citra Bank yang secara tidak langsung memperkuat reputasi Bank.<sup>30</sup>

d. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan suatu bisnis, termasuk dalam bidang jasa pelayanan. Menurut Nangoi, ada empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:<sup>31</sup>

1) Kepemimpinan

Karya membangun kepemimpinan pada dirinya agar memiliki motivasi kerja yang tinggi dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Atasan atau pimpinan diharapkan memiliki kepemimpinan pelayanan, yaitu memiliki visi untuk melayani, standar kerja yang tinggi, gaya kepemimpinan lapangan, dan mempunyai integritas.

2) Semangat Kerja Tim

Tanpa semangat kerja tim, akan sulit menciptakan sikap yang berorientasi kepada nasabah, semangat kerja tim dapat melibatkan

---

<sup>30</sup> Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global*, h.194

<sup>31</sup> Nangoi, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002),

partisipasi karyawan melalui pembagian informasi dan pengambilan keputusan sehingga dapat memperkuat komitmen untuk menampilkan yang terbaik.

3) Teknologi

Pemanfaatan teknologi dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, teknologi lunak seperti sistem dan metode kerja yang inovatif sebagai efisiensi arus kerja untuk menunjang keberhasilan pelayanan kepada nasabah.

4) Kepuasan Kerja Karyawan

Pelayanan dapat optimal jika para karyawan merasakan kepuasan kerja. Saat karyawan merasakan kepuasan kerja, aktualisasi potensi kerja karyawan dapat terwujud, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah.

e. Indikator-Indikator Pelayanan

Menurut Zeithmal, Parasuraman dan Berry dalam Hardiansyah untuk mengetahui pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:<sup>32</sup>

- 1) Tangibles (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, indikatornya adalah:
  - a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c) Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d) Kedisiplinan petugas/apatur dalam melakukan pelayanan
  - e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2) Realibility (kehandalan): kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:
  - a) Kecermatan petugas dalam melayani

---

<sup>32</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gaya Media, 2011), h. 46

- b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3) Responsiveness (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, indikatornya adalah:
- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - c) Petugas/aparatur memberikan pengarahan saat bertransaksi
  - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan jelas, sopan, dan ramah
  - e) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- 4) Assurance (jaminan): kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:
- a) Petugas menjamin kerahasiaan transaksi para nasabah
  - b) Petugas memberikan jaminan keamanan dalam menyimpan dan nasabah
  - c) Petugas mampu meyakinkan nasabah untuk melakukan penyimpanan
  - d) Petugas mampu membina hubungan baik dengan nasabah
  - e) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- 5) Empathy (empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah:
- a) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
  - b) Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun
  - c) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
  - d) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

#### f. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam

Kualitas pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam pandangan Islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai Islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:

##### 1) Profesional (*Fathanah*)

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dengan penuh komitmen dan kesungguhan.<sup>33</sup> Di dalam Al-Quran digambarkan pada surat Al-Isra' ayat 84 yang bunyinya :

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ

أَهْدَىٰ سَبِيلًا

*Artinya: Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya."*<sup>34</sup>

Pada ayat di atas artinya, seseorang yang bekerja sesuai dengan profesinya. Maka akan menghasilkan sesuatu yang baik bagi orang lain, selain itu tidak melupakan akhirat ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

##### 2) Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*)

Tablig artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat *tabligh* akan menyampaikan dengan benar dan tutur

<sup>33</sup>Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003), h. 63

<sup>34</sup> Indra, *Alquran dan Terjemahan*, h. 290

kata yang tepat.<sup>35</sup> Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam surat Thahaa ayat 44:

﴿٤٤﴾ فُقُولًا لَّهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ تَحْسَنُ

*Artinya: Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut*<sup>36</sup>

Pada ayat di atas artinya, apabila melayani seseorang dengan sopan dan ramah maka orang yang dilayani akan merasa puas, selain itu melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.

### 3) Jujur (*Shiddiq*)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antar berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan sama adanya dan benar terjadi.<sup>37</sup> Seperti bisnis dan dengan yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.

### 4) Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Allah berfirman dalam surat An-Nisa ayat 58:

﴿٥٨﴾ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

*Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hokum di antara manusia supaya kamu*

<sup>35</sup> Hermawan Kartajaya dan M. Syakir sula, *Syariah Marketing* (Bandung: Mizan, 2006), h. 132

<sup>36</sup> Indra, *Alquran dan Terjemahan*, h.314

<sup>37</sup> Ibid., h. 98

*menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.*<sup>38</sup>

Ayat di atas menegaskan kepada setiap manusia untuk menyampaikan amanat kepada orang yang berhak menerimanya. Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap muslim. Amanah dapat diaplikasikan dalam bentuk pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat yang terbaik), termasuk yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat.

## 5. Margin

### a. Pengertian Margin

Secara teknis, margin keuntungan adalah persentase tertentu yang ditetapkan per tahun, perhitungan margin keuntungan secara harian maka jumlah hari dalam setahun ditetapkan 360 hari dan perhitungan margin keuntungan secara bulanan, setahun ditetapkan 12 bulan.<sup>39</sup>

Margin adalah presentase tertentu yang ditetapkan per tahun perhitungan margin keuntungan secara harian, maka jumlah hari dalam setahun dapat ditetapkan 360 hari dan setahun ditetapkan 12 bulan.<sup>40</sup>

Referensi Margin Keuntungan adalah margin keuntungan yang ditetapkan dalam rapat ALCO bank syariah. Penetapan margin keuntungan pembiayaan berdasarkan rekomendasi, usul dan saran dari Tim ALCO bank syariah, dengan mempertimbangkan beberapa hal berikut:<sup>41</sup>

#### 1) *Direct Competitor's Market Rate* (DCMR)

Yang dimaksud dengan *Direct Competitor's Market Rate* (DCMR) adalah tingkat margin rata-rata perbankan syariah, atau tingkat margin keuntungan rata-rata beberapa bank syariah yang ditetapkan dalam rapat ALCO sebagai kelompok kompetitor langsung atau tingkat margin keuntungan bank syariah tertentu yang ditetapkan dalam rapat ALCO sebagai kompetitor langsung terdekat.

<sup>38</sup> Indra, *Alquran dan Terjemahan*, h. 87

<sup>39</sup> Ahmad Ifham, *Memahami Bank Syariah dengan Mudah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015), h. 51

<sup>40</sup> Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, h.280

<sup>41</sup> *Ibid.*, h. 280

2) *Indirect Competitor Market Rate (ICMR)*

Yang dimaksud dengan *Indirect Competitor Market Rate (ICMR)* adalah tingkat suku bunga rata-rata perbankan konvensional yang dalam rapat ALCO ditetapkan sebagai kelompok kompetitor tidak langsung, atau tingkat rata-rata suku bunga bank konvensional tertentu yang dalam rapat ALCO ditetapkan sebagai kompetitor tidak langsung yang terdekat.

3) *Expected Competitive Return for Investor (ECRI)*

Yang dimaksud dengan *Expected Competitive Return for Investor (ECRI)* adalah target bagi hasil kompetitif yang diharapkan dapat diberikan kepada dana pihak ketiga.

4) *Acquiring Cost*

Yang dimaksud dengan *Acquiring Cost* adalah biaya yang dikeluarkan oleh bank yang langsung terkait dengan upaya untuk memperoleh dana pihak ketiga.

5) *Overhead Cost*

Yang dimaksud dengan *Overhead Cost* adalah biaya yang dikeluarkan oleh bank yang tidak langsung terkait dengan upaya untuk memperoleh dana pihak ketiga.

Setelah memperoleh referensi margin keuntungan, bank melakukan penetapan harga jual. Harga jual adalah penjumlahan harga beli/harga pokok/harga perolehan bank dan margin keuntungan.

b. Penetapan Nisbah Bagi Hasil Pembiayaan

Penetapan nisbah bagi hasil pembiayaan ditentukan dengan mempertimbangkan sebagai berikut.<sup>42</sup>

1) Referensi tingkat (margin) keuntungan

Yang dimaksud referensi tingkat (margin) keuntungan adalah referensi tingkat (margin) keuntungan yang ditetapkan oleh rapat ALCO.

2) Perkiraan tingkat keuntungan bisnis yang dibiayai

---

<sup>42</sup> Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, h. 298

Perkiraan tingkat keuntungan bisnis/proyek yang dibiayai dihitung dengan mempertimbangkan sebagai berikut:

a) Perkiraan Penjualan:

1. Volume penjualan setiap transaksi atau volume penjualan setiap bulan.
2. *Sales Turn-Over* atau frekuensi penjualan setiap bulan
3. Fluktuasi harga penjualan
4. Rentang harga penjualan yang dapat dinegosiasikan
5. Margin keuntungan setiap transaksi

b) Lama *Cash to cash cycle*

- Lama proses barang
- Lama persediaan
- Lama piutang

c) Perkiraan Biaya-biaya Langsung

Yang dimaksud biaya-biaya langsung adalah biaya yang langsung berkaitan dengan kegiatan penjualan seperti biaya pengangkutan, biaya pengemasan, dan biaya-biaya lain yang lazim dikategorikan dalam *cost of good sold* (COGS).

d) Perkiraan Biaya-biaya Tidak Langsung

Yang dimaksud biaya-biaya tidak langsung adalah biaya yang tidak langsung berkaitan dengan kegiatan penjualan, seperti biaya sewa kantor, biaya gaji karyawan, dan biaya-biaya yang lazim dikategorikan dalam *overhead cost* (OHC).

e) *Delayed Factor*

*Delayed factor* adalah tambahan waktu yang ditambahkan pada *cash to cash cycle* untuk mengantisipasi timbulnya keterlambatan pembayaran dari nasabah kepada bank.

### c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Margin

Faktor-faktor yang mempengaruhi margin adalah sebagai berikut.<sup>43</sup>

#### 1) Jenis barang

Selisih harga jual atau margin terhadap barang yang kompetitif dipasaran relatif lebih rendah dibanding investasi, sehingga pihak bank memperlihatkan faktor tersebut sebagai ajang kompetitif. Dalam hal ini, harga jual atau margin yang ditetapkan oleh pihak bank tidak sesuai dengan harga pasarnya, harga barang yang dijual lebih rendah dibandingkan dengan investasi sehingga faktor ini digunakan sebagai ajang kompetitif atau bersaing oleh suatu perusahaan.

#### 2) Ada pembandingan

Pembandingan yaitu penentu harga barang sebanding dengan aktivitas transaksi yang dilakukan oleh Bank terhadap *supplier*. Artinya, harga barang yang ditetapkan oleh pihak bank harus sebanding dengan harga yang dilakukan terhadap *supplier*. Contoh: jika pihak bank membeli suatu barang kepada pihak *supplier* seharga 50.000.000, maka pihak bank dalam menjual kepada nasabah haruslah sesuai dengan harga yang dilakukan terhadap *supplier*.

#### 3) Reputasi mitra pada pembiayaan sebelumnya.

Reputasi mitra dari kelancaran angsuran, perkembangan prospek usaha, loyalitas serta tujuan usaha. Maksudnya ialah reputasi nasabah dalam mengangsur pembiayaan tersebut dapat dilihat dari cara nasabah dalam membayar angsuran apakah tepat waktu atau tidak, dan dalam perkembangan prospek usaha mereka mendukung atau tidak untuk membayar angsuran.

#### 4) Alat ukur

Bank melakukan perhitungan berdasarkan rumus harga jual atau standar penentuan harga. Dalam penentuan harga, harga jual yang

---

<sup>43</sup> Okta Rizka, "Pengaruh Persepsi Nasabah dan Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan" (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung, 2017), h. 20

ditetapkan menjadi fleksibel dalam bersaing. Kemudian sebelum margin ditentukan, ada hal-hal yang berkaitan dalam penentuan besaran margin, antara lain:

1) Jangka waktu atau angsuran

Pada umumnya, nasabah pembiayaan melakukan pembiayaan secara angsuran, besarnya piutang/angsuran tergantung pada plafond pembiayaan, yakni jumlah pembiayaan (harga beli ditambah harga pokok) yang tercantum di dalam perjanjian pembiayaan.

2) Besarnya pembiayaan yang diajukan nasabah

Margin yang ditetapkan oleh pihak bank tergantung pada besarnya pembiayaan yang diajukan oleh nasabah.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi margin yaitu jenis barang, penetapan harga, jangka waktu atau angsuran, dan besarnya pembiayaan yang diajukan nasabah.

d. Indikator Margin

Indikator-indikator dari variabel pengaruh margin antara lain:<sup>44</sup>

- 1) Tidak memberatkan, margin yang ditetapkan tidak memberatkan nasabah untuk melakukan pembiayaan disana.
- 2) Keunggulan kompetitif, mempunyai keunggulan kompetitif karena margin yang rendah.
- 3) Memudahkan perhitungan, margin yang ditetapkan memudahkan untuk melakukan perhitungan harga.
- 4) Sebanding, margin yang ditetapkan sebanding dengan harga pasaran.
- 5) Mudah mengajukan pembiayaan, nasabah merasa mudah untuk mengajukan pembiayaan kembali.
- 6) Kelancaran, kelancaran dalam melakukan angsuran membuat nasabah mudah dalam mengajukan pembiayaan kembali.

---

<sup>44</sup> Sri Wulandari, "Pengaruh margin dan Kualitas Produk Terhadap Minat nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah pada BMT, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, 2017, h.31p

## B. Penelitian Sebelumnya

Sebagai pertimbangan dan acuan perbandingan untuk landasan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, maka peneliti mengambil sebuah penelitian terdahulu yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna, yaitu:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Okta Rizka, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Tahun 2017 <sup>45</sup>	Pengaruh Persepsi Nasabah dan Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Griya Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung	hasil penelitian menghasilkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,425 hal tersebut berarti 42,5% variabel keputusan pengambilan pembiayaan griya dipengaruhi variabel persepsi nasabah dan margin sedangkan sisanya	Perbedaan dengan penelitian Okta Rizka membahas pengaruh persepsi nasabah dan margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan griya pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung sedangkan penulis	sama-sama meneliti persepsi nasabah dan margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan

<sup>45</sup> Okta, *Pengaruh Persepsi Nasabah dan Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Griya*, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Lampung, 2017)

			57,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.	membahas tentang pengaruh persepsi nasabah dan margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan	
2	Dimas Suhendra Syahri Ramadhan, Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Fakultas Agama Islam,	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Pembiayaan Murabahah	Dari hasil penelitian yaitu adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap pengambilan	perbedaan penelitian dari Dimas Suhendra Syahri Ramadhan membahas tentang variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap pengaluran pembiayaan	Persamaan dari penelitian Dimas Suhendra Syahri Ramadhan dengan penulis yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan dan keputusan

	Jurusan Ekonomi Islam Tahun 2017 <sup>46</sup>		keputusan nasabah dalam pembiayaan.	murabahah, sedangkan penulis membahas tentang kualitas pelayanan dan margin terhadap pengambilan keputusan pembiayaan iB Serbaguna	pengambilan pembiayaan
3	Ummi Sholihah, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Jurusan Perbankan Syariah, Tahun 2016 <sup>47</sup>	Pengaruh pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan, dan margin keuntungan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah (studi kasus pada BMT Karima	dari hasil penelitian menghasilkan koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan, dan margin keuntungan berpengaruh 61,4%	perbedaan penelitian Ummi sholihah membahas tentang pengaruh pengetahuan nasabah, kualitas pelayanan, dan margin keuntungan terhadap keputusan	persamaan penelitian Ummi Sholihah dengan peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang margin keuntungan dan keputusan pengambilan pembiayaan

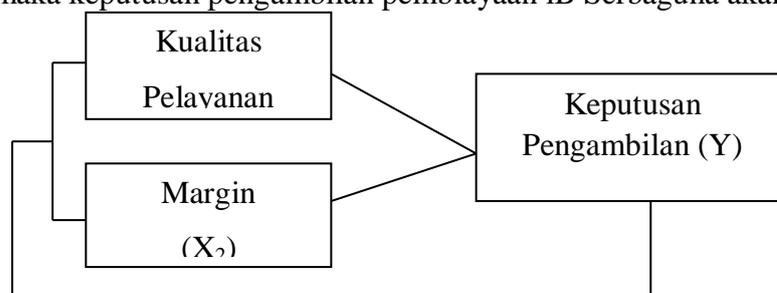
<sup>46</sup> Dimas Suhendra, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Pembiayaan Murabahah*, (Skripsi, Fakultas Agama Islam, 2017)

<sup>47</sup> Ummi Sholihah, *Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan murabahah*, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2016)

		Karangpanda n)	terhadap keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan murabahah dan sisanya yakni 38,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian	pengambilan pembiayaan murabahah. Sedangkan peneliti membahas tentang pengaruh persepsi nasabah dan margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna	
--	--	-------------------	---	--	--

### C. Kerangka Teoritis

Berdasarkan kerangka teori tersebut maka penelitian ini memiliki dua variabel yaitu variabel bebas dan terikat. Variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan margin sedangkan variabel terikat yaitu keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna. Variabel kualitas pelayanan dan margin memiliki hubungan positif dengan keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna. Artinya jika kualitas pelayanan dan margin meningkat maka keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna akan meningkat sebaliknya jika kualitas pelayanan dan margin menurun maka keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna akan menurun



**Gambar 2.2** Kerangka Pemikiran

#### D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan.<sup>48</sup> Berdasarkan kerangka konseptual yang telah diuraikan, dapat dirumuskan hipotesis sementara sebagai berikut :

H<sub>a1</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan.

H<sub>o1</sub> : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan.

H<sub>a2</sub> : Margin berpengaruh terhadap pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan.

H<sub>o2</sub> : Margin tidak berpengaruh terhadap pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan.

H<sub>a3</sub> : Kualitas pelayanan dan margin secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan.

H<sub>o3</sub> : Kualitas pelayanan dan margin secara simultan tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut KCPSy Kota Baru Marelan.

---

<sup>48</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Alfabeta: Bandung, 2012), h.93

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pada jenis penelitian ini menggunakan cara penelitian lapangan (*field research*), yakni pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yaitu penelitian yang berkaitan dengan angka-angka dan dapat diukur untuk melihat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent berdasarkan data yang ada. Sedangkan data yang diambil adalah data primer. Karena dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna.

Dilihat dari sifatnya penelitian ini bersifat asosiatif. Analisis asosiatif yaitu penelitian untuk menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam kaitannya dengan penelitian ini yaitu untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan.

Waktu penelitian adalah waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan seluruh rangkaian dalam penelitian ini dimulai pada tanggal 19 Agustus 2019 – 23 Agustus 2019.

### C. Jenis dan Sumber Data

#### 1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dipenelitian adalah sebagai berikut:

##### a. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dengan menggunakan instrumen atau alat kuisioner (angket) yang merupakan daftar pertanyaan-pertanyaan yang disusun secara tertulis.

##### b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang sifatnya mendukung data primer yang diperoleh melalui dokumen-dokumen perusahaan dan laporan-laporan yang ada relevansinya dengan penelitian ini.

#### 2. Sumber Data

Sumber data primer didapat dengan melakukan observasi di lokasi penelitian (Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan) untuk mengambil data-data terhadap nasabah yang melakukan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna yang merupakan objek penelitian ini.

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah sekelompok orang atau kejadian atau segala sesuatu yang memiliki karakteristik tertentu. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah yang mengajukan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan per Desember berjumlah 142 nasaabah.

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>1</sup> Peneliti menggunakan rumus solvin untuk menentukan jumlah sampel dari populasi yang ada. Berdasarkan rumus solvin jumlah sampel dihitung sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabet, 2016), h. 149

Dimana:

$n$  = ukuran sampel

$N$  = ukuran populasi

$E$  = toleransi rata-rata yang diharapkan tidak menyimpang penulus menggunakan 10% (0,1)

$$\begin{aligned} n &= \frac{142}{1 + 142(0,1)^2} \\ &= \frac{142}{2,42} \\ &= 58,6 = 59 \text{ nasabah} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang didapat dari rumus solvin di atas, maka diketahui jumlah sampelnya adalah sebanyak 59 nasabah.

### **E. Defenisi Operasional**

Defenisi operasional dilakukan untuk menghindari penyimpangan dalam membahas dan menganalisis permasalahan penelitian yang dilakukan. Penelitian ini membahas tentang variabel independen (variabel bebas) yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan margin ( $X_2$ ), varibel dependent (variabel terikat) yaitu keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna ( $Y$ ).

1. Variabel dependent, adalah variabel terikat yang memberikan reaksi atau respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan variabel dependent adalah keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna.

Keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna adalah tahap dan proses pengambilan keputusan dimana nasabah benar-benar membeli pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan produk yang ditawarkan.

**Tabel 3.1**  
**Indikator Keputusan Pengambilan**

Variabel	Indikator
Keputusan Pengambilan Pembiayaan	a. Pengenalan masalah
	b. Pencarian informasi
	c. Evaluasi alternative
	d. Keputusan pembelian
	e. Perilaku paska pembelian
	f. Kepuasan akan pembiayaan yang ditawarkan

2. Variabel independent, adalah variabel bebas yang memengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan variabel Independent adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan Margin ( $X_2$ ).

Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain dan bukan sekedar bermaksud untuk melayani namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan.

**Tabel 3.2**  
**Indikator Kualitas Pelayanan**

Variabel	Indikator	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Tangibles (Berwujud)	Fasilitas yang dimiliki
	Realibility (Kehandalan)	kehandalan dalam melayani nasabah
	Responsiveness (ketanggapan)	Keamanan yang dirasakan nasabah
	Assurance (Jaminan)	Keamanan yang dirasakan nasabah
	Emphaty (Empati)	Empatu yang didapat nasabah

Margin adalah rasio pendapatan terhadap penjualan yang diperoleh dari selisih antara penjualan bersih dikurangi dengan harga pokok penjualan dibagi dengan penjualan bersih.

**Tabel 3.3**  
**Indikator Margin**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>
Margin	a. Tidak memberatkan
	b. Keunggulan kompetitif
	c. Memudahkan perhitungan
	d. Sebanding
	e. Mudah mengajukan pembiayaan
	f. Kelancaran

#### **F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### 1. Kuesioner

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah daftar pernyataan atau pernyataan yang tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner pada penelitian ini terdiri dari pernyataan-pernyataan yang bersumber dari indikator-indikator variabel penelitian.

Sistem pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan Skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>2</sup> Pada penelitian ini responden memilih salah satu dari jawaban yang tersedia, kemudian masing-masing jawaban diberi skor tertentu. Total skor inilah yang ditafsirkan sebagai posisi responden dalam skala Likert, Kriteria pengukuran untuk variabel adalah sebagai berikut:

---

<sup>2</sup> S.Ginting dan Situmorang, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h.121

**Tabel 3.4**  
**Instrumen Skala Likert**

No	Item Instrumen	Skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat tidak Setuju (STS)	1

### G. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Analisis ini dilakukan dengan beberapa tahapan sebagai berikut:

#### 1. Uji Persyaratan Analisis

##### a. Uji Validitas Data

Uji validitas data adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen.<sup>3</sup> Sebuah validitas dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Besar tidaknya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.<sup>4</sup> Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 21, dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pertanyaan tersebut valid
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pertanyaan tersebut tidak valid

---

<sup>3</sup> Suharsim Arikunto, *Manajemen Penelitian cetakan kedua*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h. 116

<sup>4</sup> Ibid., h. 46

### **b. Uji Reliabilitas Data**

Instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data. Untuk dapat mencari reliabilitas maka dapat digunakan rumus *cronbach alpha* > 0,60.

## **2. Uji Asumsi Klasik**

### **a. Normalitas**

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengecek apakah data penelitian kita berasal dari populasi yang sebarannya normal. Uji ini perlu dilakukan karena semua perhitungan statistik parametrik memiliki asumsi normalita sebaran. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal mendekati normal. Untuk mengetahui data terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan melihat uji statistic One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test. Dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikan > 0,05 maka pernyataan normal
- 2) Jika nilai signifikan < 0,05 maka pernyataan tidak normal

### **b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas adalah pengujian ekonometrika yang digunakan untuk menguji suatu model apakah terjadi hubungan yang sempurna atau hampir sempurna antara variabel bebas, sehingga sulit untuk memisahkan pengaruh antara variabel-variabel itu secara individu terhadap variabel terikat.<sup>5</sup> Untuk mengetahui adanya multikolinearitas, dapat dilihat dari nilai value *inflation factor* (VIP) dan *Tolerance* yang merupakan indicator seberapa banyak varibilitas sebuah variabel bebas tidak bias dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Apabila nilai VIP > 10 dan nilai Tolerance < 0,10 maka terjad multikolinearitas.

---

<sup>5</sup> Sonny Sumarsono, *Metode Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), h. 224

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah pengujian ekonometrika yang digunakan untuk menguji suatu model apakah antara variabel bebas dan variabel terikat saling mempengaruhi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika *scatterplot* tidak terdapat pola tertentu yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan jika *scatterplot* terdapat pola tertentu yang jelas dan teratur seperti gelombang, melebar dan menyempit maka akan terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Uji Regresi Berganda

Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanann dan margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna digunakan teknik analisis regresi berganda. Analisis linier berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Analisis ini menggunakan rumus persamaan berikut:<sup>6</sup>

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y : subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan dalam hal ini keputusan pembilan pembiayaan iB Serbaguna

a : Harga Y bila  $X = 0$  (harga konstan)

b : Angka arah atau koefisien regresi

$X_1$  : variabel Kualitas pelayanan

$X_2$  : variabel Margin

E : standar error

---

<sup>6</sup> Sudjana, *Metode Statistika*, (Bandung: Tarsito, 2001), h. 312

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pada model regresi linier berganda ini, akan dilihat besarnya kontribusi untuk variabel bebas terhadap variabel terikatnya dengan melihat besarnya koefisien determinasi totalnya ( $R^2$ ). Jika ( $R^2$ ) yang diperoleh mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut menerangkan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika ( $R^2$ ) makin mendekati 0 (nol) maka semakin lemah pengaruh variabel terhadap variabel terikat. Variabel detetminasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui berapa besar persentase pengaruh antara variabel bebas (kualitas pelayanan dan margin) terhadap varibel terikat (keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna).

##### b. Uji Signifikan secara simultan (Uji F)

Untuk menguji variabel bebas (kualitas pelayanan dan margin) terhadap variabel terikat keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna dilakukan uji F, formulasi hipotesa yang dilakukan adalah apabila nial  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak bebararti variabel bebas (kualitas pelayanan dan margin) terhadap variabel terikat (keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna), dan begitu pula sebaliknya jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima berarti variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

##### c. Uji Signifikan Individual (uji-t)

Uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, berarti ada hubungan positif dan pengaruh yang signifikan oleh variabel bebas dan variabel terikat. Dan apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, berarti hubungan negative dan tidak ada pengaruh yang signifikan oleh variabel bebas dan variabel terikat.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum PT. Bank Sumut Syariah

Bank pembangunan daerah Sumatera Utara atau sekarang disebut PT. Bank SUMUT didirikan pada tanggal 4 November 1961 dengan Akte Notaris Rusli Nomor 22 dalam bentuk Perseroan Terbatas dengan nama BPDSU. Pada tahun 1962 berdasarkan Undan-Undang No 13 tahun 1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 5 Tahun 1965. Modal dasar pada saat itu sebesar Rp. 100.000.000 dengan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara dan Pemerintah Daerah Tingkat II se-Sumatera Utara.<sup>1</sup>

Pada tanggal 16 April 1999, berdasarkan peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara No 2 Tahun 1999, bentuk badan dirubah kembali menjadi perseroan terbatas dengan nama Bank SUMUT.

Perubahan tersebut dituangkan dalam Akte Pendirian Alina Hanum Nasution, S.H., dan telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dibawah Nomor 54 tanggal 6 Juli 1999. Modal dasar pada saat itu menjadi Rp. 400 Miliar yang selanjutnya dengan pertimbangan kebutuhan proyeksi pertumbuhan Bank, ditahun yang sama modal dasar kembali di tingkatkan menjadi Rp. 500 Miliar.

Sesuai dengan Akta No. 39 tanggal 10 Juni 2008 yang dibuat dihadapan H. Marwansyah Nasution, SH, Notaris di Medan berkaitan dengan Akta Penegasan No. 0 tanggal 10 November 2008 yang telah memperoleh persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana dinyatakan dalam Surat Keputusan No. AHU-AH.01-87927.AH.01.02 tahun 2008 tanggal 20 November 2008 yang di umumkan dalam Tambahan Berita Negara

---

<sup>1</sup> Bank Sumut Syariah, <http://www.banksumut.com/statis-34-profil.com>, diakses pada tanggal 1 September 2019, pukul 15.00 WIB.

Republik Indonesia No. 10 tanggal 03 Februari 2009, maka modal dasar di tambah dari Rp .500 Miliar menjadi Rp. 1 triliun.

Anggaran dasar bank telah beberapa kali mengalami perubahan, Anggaran dasar terakhir, sesuai dengan Akta No. 12 tanggal 18 Mei 2011 dari Notaris Afrizal Arsad Hakim, SH. Mengenai pernyataan Keputusan Rapat PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara. Perubahan anggaran dasar ini telah memperoleh persetujuan dari menteri Hukum dan Hak Azasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana dinyatakan dalam Surat Keputusan No. AHU-33566AHU.01.02 Tahun 2011 tanggal 05 Juli 2011, dimana modal dasar mengalami perubahan dari Rp. 1 triliun menjadi Rp. 2 triliun.

Gagasan dan wacana untuk mendirikan Unit/Divisi usaha syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan stakeholder PT. Bank SUMUT, Khususnya direksi dan komisaris, yaitu sejak dikeluarkannya UU No. 10 tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya Umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.

Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguap seiring dikeluarkannya Fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram. Tentunya, fatwa ini mendorong keinginan masyarakat Muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dari hasil survei yang dilakukan 8 kota di Sumatera Utara, menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank Syariah cukup tinggi yaitu 70 % untuk tingkat ketertarikan dan diatas 50 % untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah.

Atas dasar ini, dan komitmen PT. Bank SUMUT terhadap pengembangan layanan Perbankan Syariah maka pada tanggal 04 November 2004 PT. Bank SUMUT membuka Unit Usaha Syariah dengan 2 kantor cabang syariah di Padang Sidempuan.

## 1. Visi – Misi Perusahaan

### a. Visi

Menjadi Bank adalah untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

### b. Misi

Mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip compliance.

## 2. Statement Budaya Perusahaan

Statement budaya bank sumut adalah “Memberikan Pelayanan Terbaik” yang merupakan tekad seluruh staf/pegawai PT. Bank SUMUT untuk memenuhi ekspektasi dan keputusan nasabah atas pelayanan yang diberikan PT. Bank SUMUT.

Statement budaya ini memiliki arti yaitu:

- T : Berusaha untuk selalu **Terpercaya**
- E : **Energik** didalam melakukan setiap kegiatan
- R : Senantiasa bersikap **Ramah**
- B : Membina hubungan secara **Bersahabat**
- A : Menciptakan suasana yang **Aman** dan nyaman
- I : Memiliki **Integritas** yang tinggi
- K : **Komitmen** penuh untuk memberikan yang terbaik

## 3. Makna Logo Perusahaan

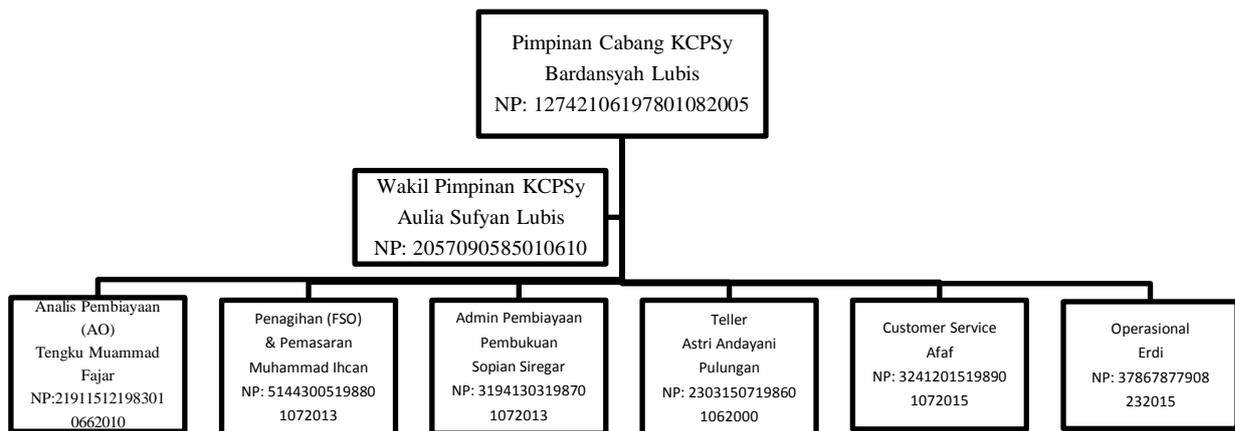


**Gambar 4.1**

**Logo PT. Bank Sumut Syariah**

- 1) Bentuk logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf “U” yang saling berkaitan atau bersinergi membe
  - 2) ntuk uruf “S” yang merupakan kata awal “SUMUT”. Sebuah penggambaran bentuk kerja sama yang sangat erat antara Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank Sumut.
  - 3) Warna Jingga sebagai simbol atau hasrat untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang dipadu dengan warna Biru yang sportif dan profesional sebagaimana Misi Bank Sumut.
  - 4) Warna Putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagaimana Statemen Bank Sumut. Jenis uruf “*Palatino Bold*” sederhana dan mudah dibaca. Penulisan Bank dengan huruf kecil dan SUMUT dengan huruf kapital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.
  - 5) Warna Hijau mewakili suatu hasrat yang terus tumbuh berkembang. Tulisan *syariah* didalam logo berarti Bank Sumut yang pelaksanaan kegiatan Perbankannya berdasarkan Hukum Islam.
4. Tujuan dan fungsi perusahaan
- a. Adapun tujuan dari perusahaan PT. Bank Sumut adalah:
    - 1) Menghasilkan laba
    - 2) Meningkatkan pertumbuhan dikuasai daerah diberbagai bidang
    - 3) Meningkatkan taraf hidup rakyat
    - 4) Memenuhi fungsi sosial dengan penyediaan lapangan pekerjaan bagi masyarakat.
  - b. Fungsi PT. Bank Sumut adalah:
    - 1) Sebagai alat kelengkapan otonomi daerah dibidang perbankan
    - 2) Penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah Bertindak sebagai pemegang kas daerah yang melaksanakan penyimpanan uang daerah

- 3) Salah satu sumber pendapatan asli daerah dengan melakukan kegiatan sebagai Bank Umum pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.



**Gambar 4.2**

### **Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Kota baru marelان<sup>2</sup>**

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Deskripsi Data Penelitian**

Penelitian ini dikumpulkan data primer untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna. Melalui penyebaran kuesioner kepada 59 responden yang menjadi sampel penelitian. Pada analisis deskriptif ini, data responden dijelaskan melalui data tunggal. Data responden dalam penelitian ini sangat dibutuhkan untuk menjelaskan hasil yang diperoleh penelitian

#### **a. Karakteristik Responden**

Sampel penelitian pengukuran pengaruh kualitas pelayanan dan margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان. Bagian ini menyajikan informasin mengenai gambaran secara umum responden berdasarkan jenis

<sup>2</sup> Sofyan Aulia, BOSM Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان, Wawancara di Medan, 19 Agustus 2019

kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Berikut ini adalah masing-masing responden.

#### 1) Responden Menurut Jenis Kelamin

Perbedaan jenis kelamin dapat menjadi pembeda bagi seseorang dalam memutuskan dan menggunakan jasa perbankan syariah, khususnya di Bank Sumut KCPSy Kota Baru Marelan. Hal ini karena pada umumnya seseorang dalam memilih sesuatu tergantung pada tingkat kenyamanan, perasaan dan keyakinan yang berbeda antara laki-laki dan perempuan.

**Tabel 4.1**

#### **Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	29	49,2
2	Perempuan	30	50,8
Total		59	100,0

Sumber : Data Diolah 2019.

Dapat dilihat pada tabel 4.1 bahwa dari 59 responden yang digunakan untuk sampel, mayoritas responden berjenis kelamin Perempuan dengan jumlah responden sebanyak 30 orang atau 50,8%. Hal ini menunjukkan bahwa Perempuan sebagai konsumen yang lebih potensial dalam menggunakan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan.

#### 2) Responden Menurut Umur/Usia

Perbedaan kondisi individu seperti umur, seringkali dapat memberikan perbedaan perilaku seseorang. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kelompok umur yang lebih potensial dalam memilih jasa perbankan syariah. Adapun komposisi responden menurut umur/usia dalam penelitian ini disajikan dalam table di bawah ini:

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Umur/Usia**

No.	Umur	Frekuensi	Presentase
1	20 – 30 Tahun	12	20,3
2	31 – 40 Tahun	25	42,4
3	41 – 50 Tahun	20	33,9
4	51 – 60 Tahun	2	3,4
Total		59	100,0

Sumber : Data Diolah 2019.

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui dari 59 responden yang digunakan untuk sampel, mayoritas responden berumur 31 – 40 Tahun dengan jumlah 25 responden. Dilihat dari segi umur menggambarkan bahwa kelompok umur 25 tahun merupakan konsumen yang berpotensi untuk menggunakan produk pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelau.

### 3) Responden Menurut Jenjang Pendidikan Terakhir

Perbedaan pendidikan terakhir disini sangat mempengaruhi sekali untuk konsumen dalam hal ini pengetahuan tentang lembaga keuangan bank maupun non bank, serta produk dan jasa yang ditawarkan. Dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan jenjang pendidikan terakhir dalam kategori, yaitu SMP, SMA, Diploma, S1, dan S2.

Adapun komposisi responden berdasarkan jenjang pendidikan terakhir disajikan dalam table di bawah ini:

**Tabel 4.3**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir**

NO.	Jenjang Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase
1	SMP	1	1,7
2	SMA	13	22,0

3	Diploma	4	6,8
4	S1	40	67,8
5	S2	1	1,7
Total		59	100,0

Sumber : Data Diolah 2019.

Dari tabel dapat diketahui dari 59 responden yang digunakan untuk sampel, mayoritas responden memiliki jenjang terakhir S1 yaitu sebanyak 40 atau 67,8% dan kemudian disusul SMA sebanyak 13 responden atau 22%. kemudian Diploma sebanyak 4 responden atau 6,8%, dan SMP dan S2 sebanyak 1 Responden atau 1,7%.

#### 4) Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Adanya perbedaan jenis pekerjaan nasabah berkaitan dengan rata-rata penghasilan nasabah setiap bulannya. Hal ini sangat berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan. Karena hal ini juga terkait dengan kemampuan nasabah dalam mengangsur pembiayaan. Adapun komposisi responden berdasarkan jenis pekerjaan responden disajikan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 4.4**

#### **Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	PNS	9	15,3
2	Pegawai Swasta	25	42,4
3	Pengusaha	6	10,2
4	DLL	19	32,2
Total		59	100,0

Sumber : Data Diolah 2019.

Dari tabel 4.4 dapat dilihat dari 59 responden yang digunakan untuk sampel, mayoritas responden bekerja sebagai Pegawai Swasta dengan jumlah 25 responden atau 42,4%. hal ini menunjukkan bahwa

responden dengan jenis pekerjaan sebagai Pegawai Swasta lebih berpotensi untuk menjadi konsumen produk pembiayaan iB Serbaguna.

### **b. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian**

Variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel, yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ), Margin ( $X_2$ ) dan Keputusan Pengambilan ( $Y$ ). deskripsi data setiap pernyataan akan menampilkan opsi jawaban responden terhadap item pernyataan yang akan diberikan penulis kepada responden. Berikut ini penulis sajikan tabel hasil angket yang telah disebarkan yaitu:

#### 1) Variabel Kualitas Pelayanan

Penyajian data jawaban responden berdasarkan variabel kualitas pelayanan yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.5**

#### **Hasil Angket Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Sangat Setuju (SS)		Setuju (S)		Netral (N)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	11	22,0	35	59,3	11	18,6	0	0	0	0	100	100
2	12	20,3	34	57,6	13	22,0	0	0	0	0	100	100
3	6	10,2	35	59,3	18	30,5	0	0	0	0	100	100
4	11	18,6	32	54,2	16	27,1	0	0	0	0	100	100
5	5	8,5	38	64,4	16	27,1	0	0	0	0	100	100
6	5	8,5	40	67,8	14	23,7	0	0	0	0	100	100

Sumber : Data Diolah 2019.

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) Untuk item 1, sebanyak 11 orang (18,6%) menjawab sangat setuju, 35 orang (59,3%) menjawab setuju, dan 13 orang (22,0%) menjawab netral.
- b) Untuk item 2, sebanyak 12 orang (20,3%) menjawab sangat setuju, 34 orang (57,6%) menjawab setuju, dan 13 orang (22,0%) menjawab netral.
- c) Untuk item 3, sebanyak 6 orang (10,2%) menjawab sangat setuju, 35 orang (59,3%) menjawab setuju, dan 18 orang (30,5%) menjawab netral.
- d) Untuk item 4, sebanyak 11 orang (18,6%) menjawab sangat setuju, 32 orang (54,2%) menjawab setuju, dan 16 orang (27,1%) menjawab netral.
- e) Untuk item 5, sebanyak 5 orang (8,5%) menjawab sangat setuju, 38 orang (64,4%) menjawab setuju, dan 16 orang (27,1%) menjawab netral.
- f) Untuk item 6, sebanyak 5 orang (8,5%) menjawab sangat setuju, 40 orang (67,8%) menjawab setuju, dan 14 orang (23,7%) menjawab netral.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada jawaban responden yang menyetujui bahwa kualitas pelayanan melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan memiliki pengaruh kuat di dalam perusahaan. Terbukti dari jawaban responden yang lebih mendominasi setuju.

## 2) Variabel Margin

Penyajian data jawaban responden berdasarkan variabel margin yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.6**  
**Hasil Angket Variabel Margin**

No	Sangat Setuju (SS)		Setuju (S)		Netral (N)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	12	20,3	39	66,1	8	13,6	0	0	0	0	100	100
2	18	30,5	29	49,2	12	20,3	0	0	0	0	100	100
3	5	8,5	32	54,2	22	37,3	0	0	0	0	100	100
4	2	3,4	35	59,3	22	37,3	0	0	0	0	100	100
5	10	16,9	22	37,3	27	45,8	0	0	0	0	100	100
6	6	10,2	32	54,2	21	35,6	0	0	0	0	100	100

Sumber : Data Diolah 2019

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) Untuk item 1, sebanyak 12 orang (20,3%) menjawab sangat setuju, 39 orang (66,1%) menjawab setuju, dan 8 orang (13,6%) menjawab netral.
- b) Untuk item 2, sebanyak 18 orang (30,5%) menjawab sangat setuju, 29 orang (49,2%) menjawab setuju, dan 12 orang (20,3%) menjawab netral.
- c) Untuk item 3, sebanyak 5 orang (8,5%) menjawab sangat setuju, 32 orang (54,2%) menjawab setuju, dan 22 orang (37,3%) menjawab netral.
- d) Untuk item 4, sebanyak 2 orang (3,4%) menjawab sangat setuju, dan 35 orang (59,3%) menjawab setuju dan, 22 orang (37,3%) menjawab netral.
- e) Untuk item 5, sebanyak 10 orang (16,9%) menjawab sangat setuju, dan 22 orang (37,3%) menjawab setuju dan 27 orang (45,8%) menjawab netral.

- f) Untuk item 6, sebanyak 6 orang (10,2%) menjawab sangat setuju, dan 32 orang (54,2%) menjawab setuju dan 21 orang (35,6%) menjawab netral.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada jawaban responden yang menyetujui bahwa margin melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan memiliki pengaruh kuat di dalam perusahaan. Terbukti dari jawaban responden yang lebih mendominasi setuju.

### 3) Variabel Keputusan Pengambilan

Penyajian data jawaban responden berdasarkan variabel keputusan pengambilan yang merupakan variabel terikat dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.7**

#### **Hasil Angket Variabel Keputusan Pengambilan**

No	Sangat Setuju (SS)		Setuju (S)		Netral (N)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	21	35,6	31	52,5	7	11,9	0	0	0	0	100	100
2	36	61,0	23	39,0	0	0	0	0	0	0	100	100
3	18	30,5	28	47,5	13	22,0	0	0	0	0	100	100
4	7	11,9	33	55,9	19	32,2	0	0	0	0	100	100
5	6	10,2	30	50,8	23	39,0	0	0	0	0	100	100
6	1	1,7	36	61,0	22	37,3	0	0	0	0	100	100

Sumber : Data Diolah 2019.

Dari tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) Untuk item 1, sebanyak 21 orang (35,6%) menjawab sangat setuju, 31 orang (52,5%) menjawab setuju, dan 7 orang (11,9%) menjawab netral.

- b) Untuk item 2, sebanyak 36 orang (61,0%) menjawab sangat setuju, dan 23 orang (39,0%) menjawab setuju.
- c) Untuk item 3, sebanyak 18 orang (30,5%) menjawab sangat setuju, 28 orang (47,5%) menjawab setuju, dan 13 orang (22,0%) menjawab netral.
- d) Untuk item 4, sebanyak 7 orang (11,9%) menjawab sangat setuju, 33 orang (55,9%) menjawab setuju, dan 19 orang (32,2%) menjawab netral.
- e) Untuk item 5, sebanyak 6 orang (10,2%) menjawab sangat setuju, 30 orang (50,8%) menjawab setuju, dan 23 orang (39,0%) menjawab netral.
- f) Untuk item 6, sebanyak 1 orang (1,7%) menjawab sangat setuju, 36 orang (61,0%) menjawab setuju, dan 22 orang (37,3%) menjawab netral.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada jawaban responden yang menyetujui bahwa keputusan pengambilan melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan memiliki pengaruh kuat di dalam perusahaan. Terbukti dari jawaban responden yang lebih mendominasi setuju.

### C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Program yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrument adalah program computer *Statistical Program For Social Science (SPSS)* versi 21.0 dan dibandingkan perhitungan secara manual yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji signifikan dilakukan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai positif maka item tersebut dinyatakan valid.

Kuisoner ini terdiri dari 18 pertanyaan yang terdiri dari: 6 pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan, 6 pertanyaan pada variabel margin, dan 6 pertanyaan pada variabel keputusan pengambilan. Dari pernyataan (kuisoner) yang dijawab dan dikembalikan responden.

## 1. Uji Validitas

Dari pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh hasil untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebagai berikut :

**Tabel 4.8**  
**Hasil Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )**

Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Item 1	,288	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 59$ pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} 0,2564$	Valid
Item 2	,379		Valid
Item 3	,574		Valid
Item 4	,503		Valid
Item 5	,271		Valid
Item 6	,426		Valid

Sumber : Data Diolah 2019.

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat dilihat bahwa dari enam pernyataan variabel kualitas pelayanan semua item pernyataan valid maka akan dilakukan pengujian selanjutnya.

Selanjutnya dari pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh hasil untuk variabel margin ( $X_2$ ) sebagai berikut :

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Margin**

Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Item 1	,296	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 59$ pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} 0,2564$	Valid
Item 2	,452		Valid
Item 3	,273		Valid
Item 4	,290		Valid
Item 5	,485		Valid
Item 6	,422		Valid

Sumber : Data Diolah 2019.

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat dilihat bahwa dari enam pernyataan variabel kualitas pelayanan semua item pernyataan valid maka akan dilakukan pengujian selanjutnya. Selanjutnya dari pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh hasil untuk variabel keputusan pengambilan (Y) sebagai berikut :

**Tabel 4.10**  
**Hasil Validitas Keputusan Pengambilan (Y)**

Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Item 1	,375	Instrument valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $n = 57$ pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{tabel} 0,2564$	Valid
Item 2	,301		Valid
Item 3	,603		Valid
Item 4	,668		Valid
Item 5	,613		Valid
Item 6	,517		Valid

Sumber : Data Diolah 2019.

Dari tabel 4.10 di atas dapat dilihat bahwa dari enam pernyataan variabel keputusan pengambilan semua item pernyataan valid maka akan dilakukan pengujian selanjutnya.

## 2. Uji Reliabilitas

Dari pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh hasil uji reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan sebagai berikut :

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan**

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
.674	6

Sumber : Data Diolah 2019.

Dari hasil analisis diperoleh nilai Alpha sebesar 0,674 dan nilai ini lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan yang lulus pada uji validitas adalah reliabel.

Selanjutnya untuk variabel margin diperoleh hasil uji reliabel sebagai berikut :

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Reliabilitas Margin**

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
.621	6

Sumber : Data Diolah 2019.

Dari hasil analisis diperoleh nilai Alpha sebesar 0,621 dan nilai ini lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan yang lulus pada uji validitas adalah reliabel

Selanjutnya untuk variabel keputusan pengambilan diperoleh hasil uji reliabel sebagai berikut :

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pengambilan**

<b>Reliability Statistics</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
.766	6

Sumber : Data Diolah 2019.

Dari hasil analisis diperoleh nilai Alpha sebesar 0,766 dan nilai ini lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan yang lulus pada uji validitas adalah reliable.

#### **D. Uji Asumsi Klasik**

##### **1. Uji Normalitas**

Uji Normalitas merupakan salah satu bagian dari uji asumsi klasik dalam analisis data. Artinya, sebelum melakukan analisis yang sesungguhnya, data penelitian tersebut diuji kenormalan distribusinya. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Normalitas tujuannya untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data normal atau tidak. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov Smirnow* (K-S).

Hasil uji normalitas dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov* (K-S) pada taraf signifikan 0,05.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Kolmogorov Smirnov**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		59
Normal	Mean	.0000000
Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	1.71547466
Most Extreme	Absolute	.101
Differences	Positive	.085
	Negative	-.101
Kolmogorov-Smirnov Z		.773
Asymp. Sig. (2-tailed)		.589

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Diolah 2019.

Berdasarkan tabel 4.14 di atas terlihat nilai sebesar 0,589 maka nilai tersebut lebih besar dari nilai signifikan 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa data distribusi normal dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidak adanya korelasi antar independen dan variabel dependen dalam model regresi. Untuk melihat multikolinearitas antar variabel dependen dapat dilakukan dengan menggunakan *Tolerance* dan VIF yang ditampilkan di dalam tabel *coefficients*. Adapun kriteria hasil analisis uji multikolinearitas adalah  $Tolerance > 0,1$  dan  $VIF < 10$ . Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

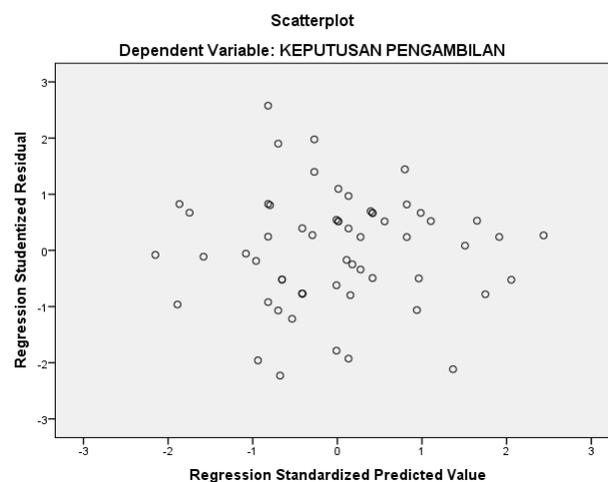
Coefficients <sup>a</sup>		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 KUALITAS PELAYANAN	.996	1.004
MARGIN	.996	1.004

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGAMBILAN  
Sumber : Data Diolah 2019.

Jika dilihat dari tabel 4.15 maka dapat disimpulkan bahwa nilai Variance Inflation Factor 1,004 untuk variabel kualitas pelayanan dan variabel margin 1,004 dan angka masing-masing variabel < dari 10,00 dan nilai Tolerance 0,996 untuk variabel keputusan pengambilan dan angka masing-masing variabel > dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas.

### 3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain, seperti terlihat pada gambar berikut:



**Gambar 4.3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Dari gambar ciri-ciri gambar scatterplot model tersebut adalah :

- Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau sekitar angka 0.
- Titik-titik data tidak hanya mengumpul di atas atau di bawah saja.
- Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

Maka dapat disimpulkan bahwa ciri-cirinya terpenuhi sehingga dapat dikatakan dalam model regresi pengaruh kualitas pelayanan dan margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga uji asumsi klasik heterokedasitas terpenuhi. Maka dalam hal ini dapat dilanjutkan ketahap uji regresi linear berganda.

#### E. Uji Regresi Linear Berganda

Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda untuk pembuktian hipotesis penelitian. Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi software SPSS Statistics versi 21.0, selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya diringkas sebagai berikut :

**Tabel 4.16**  
**Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	12.776	3.410		3.746
KUALITAS PELAYANAN	.743	.100	.677	7.413	.000
MARGIN	.261	.101	.236	2.579	.013

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGAMBILAN  
Sumber : Data Diolah 2019.

Dari perhitungan menggunakan SPSS maka didapat hasil sebagai berikut :

$$a = 12,776$$

$$b = 0,743$$

$$b_2 = 0,261$$

berdasarkan data tabel 4.16 dimana hasil analisis regresi diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 12,776 + 0,743X_1 + 0,261X_2$$

Model persamaan regresi berganda tersebut bermakna :

Nilai analisis regresi linear berganda yang masih berbentuk angka dapat dijelaskan dalam bahasa yang mudah dipahami sebagai mana berikut ini :

Nilai konstanta sebesar 12,776 berarti jika variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan Margin ( $X_2$ ) dalam keadaan konstan atau tidak mengalami perubahan (sama dengan nol), maka keputusan pengambilan ( $Y$ ) akan bernilai sebesar 12,776. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan ( $X_1$ ) = 0,743 menunjukkan apabila kualitas pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka akan mengakibatkan meningkatnya keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan sebesar 0,743.

Nilai koefisien regresi margin ( $X_2$ ) = 0,261 menunjukkan apabila margin mengalami kenaikan sebesar 1 satuan maka akan mengakibatkan meningkatnya keputusan pengambilan Pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan sebesar 0,261

## F. Uji Hipotesis

### 1. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Uji koefisien determinan dilakukan untuk melihat besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna. Adapun determinan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.17**

### Hasil Uji Determinansi ( $R^2$ )

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731 <sup>a</sup>	.534	.518	1.74584

a. Predictors: (Constant), MARGIN, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGAMBILAN

Dilihat dari tabel 4.17 koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan angka Adjust R Square 0,534 yakni berarti variasi variabel keputusan pengambilan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan margin.

## 2. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial ini menggunakan Uji T yaitu:

$H_0$  diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

$H_a$  diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

Berikut ini akan dijelaskan pengujian masing-masing secara parsial:

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Parsial (Uji T)**

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	t	Sig.
(Constant)	3.746	.000
1 KUALITAS PELAYANAN	7.413	.000
MARGIN	2.579	.013

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGAMBILAN

Sumber : Data Diolah 2019

Hasil uji t di atas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan margin berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan. Untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan dapat dilihat dengan interpretasi t tabel untuk  $df = 56$  dan  $\alpha = 2,003$  sebagai berikut :

- a. Untuk melihat secara parsial, pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan maka analisisnya sebagai berikut :

## 1) Menentukan Hipotesis

Ho : kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان.

Ha : kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان.

2) Membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ 

$T_{hitung}$  untuk variabel kualitas pelayanan sebesar  $7,413 > t_{tabel}$  yakni 2,003. Hal ini menunjukkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yaitu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان.

b. Untuk melihat secara parsial, margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان maka analisisnya sebagai berikut :

## 1) Menentukan Hipotesis

Ho : Margin tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان.

Ha : Margin berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان.

2) Membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ 

$t_{hitung}$  untuk variabel margin sebesar  $2,579 > t_{tabel}$  yakni sebesar 2,003. Hal ini menunjukkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima, yaitu margin berpengaruh yang signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان.

### 3. Uji Simultan (Uji F)

Pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat dilihat dari uji F, adapun syarat dari uji F adalah:

$H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

$H_a$  diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

Berdasarkan hasil pengujian statistic (Uji Anova/Uji F) dilihat pada tabel di bawah sebagai berikut:

**Tabel 4.18**  
**Hasil Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	195.891	2	97.945	32.135	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	170.685	56	3.048		
Total	366.576	58			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGAMBILAN

b. Predictors: (Constant), MARGIN, KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data Diolah

Dari uji ANOVA yang dilakukan di atas,  $F_{hitung}$  sebesar 32,135 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  dengan tingkat signifikan 0,05 adalah 3,16. Maka dapat dilihat  $F_{hitung}$  (32,135) >  $F_{tabel}$  (3,16). Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan margin ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan. Dan ini juga diperkuat dengan ini signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti regresi ini bisa dipakai untuk penetapan pengaruh, dengan kata lain ada pengaruh yang signifikan secara statistic antara kualitas pelayanan dan margin terhadap keputusan pengambilan.

## G. Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tentang pengaruh variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pengambilan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,413 > 2,003$ ), maka kesimpulan yang dapat diambil adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان.

Kualitas pelayanan adalah suatu aktifitas antara karyawan dengan konsumen yang bertujuan untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan pelanggan/ nasabah baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Pelayanan yang baik mampu mempengaruhi nasabah dalam memutuskan pengambilan pembiayaan di Bank Syariah.

Berdasarkan penelitian yang sudah ada sebelumnya yaitu penelitian Ummu Sholihah (2016) Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus pada BMT Karima Karangpandan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Karima Karangpandan. Hal ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان.

## 2. Pengaruh margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan

Hasil penelitian ini menunjukkan margin berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tentang pengaruh variabel margin tidak berpengaruh terhadap keputusan pengambilan sebesar  $0,013 < 0,05$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,579 > 2,003$ ), maka kesimpulan yang dapat diambil adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini berarti margin berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan

Margin keuntungan adalah presentase yang ditetapkan oleh pihak bank yang menjadi tingkat keuntungan bank syariah kepada nasabah. Perhitungan margin keuntungan secara harian yaitu 360 hari yang ditetapkan per tahun (12 bulan). Pemahaman nasabah tentang penetapan margin yang masih dianggap sama dengan bank konvensional, yang menjadi pengaruh keputusan pengambilan pembiayaan di bank syariah.

Berdasarkan penelitian yang sudah ada sebelumnya yaitu penelitian Okta Rizka (2017) Pengaruh Persepsi Nasabah dan Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Griya Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa margin pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan Griya Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung. Hal ini berarti margin berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan.

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan iB Serbaguna Di Bank Sumut Syariah Kcpsy Kota Baru Marelan

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan margin berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tentang pengaruh variable kualitas pelayanan dan margin berpengaruh terhadap keputusan pengambilan sebesar  $0,000 < 0,05$  dan  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $32,135 > 3,16$ ), maka kesimpulan yang dapat diambil adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini berarti kualitas pelayanan dan margin berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan.

Keputusan pengambilan adalah suatu proses tindakan untuk pemilihan alternative dimana semua itu berasal dari proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi salah satu diantaranya mana yang lebih baik. Dengan melalui beberapa proses yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternative, keputusan pembelian dan perilaku paska pembelian. Maka dari itu keputusan pengambilan pembiayaan dari suatu nasabah berfaktor dari kualitas pelayanan dan margin yang ditetapkan oleh bank.

Berdasarkan penelitian yang sudah ada sebelumnya yaitu penelitian Ummu Sholihah (2016) Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan dan Margin Keuntungan Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus pada BMT Karima Karangpandan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan margin terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan murabahah di BMT Karima Karangpandan. Hal ini berarti kualitas pelayanan dan margin berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan margin terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah Kota Baru Marelان. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan yang merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان.
2. Margin berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pengambilan pembiayaan di Bank Sumut Syariah Kota Baru Marelان. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti margin berpengaruh signifikan terhadap keputusan pengambilan yang merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان.
3. Kualitas pelayanan dan margin berpengaruh signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap keputusan pengambilan pembiayaan. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti kualitas pelayanan dan margin merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilan pembiayaan iB Serbaguna di bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dalam hal ini penulis dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut :

### 1. Bagi Perusahaan

Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan hendaknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang baik serta menetapkan margin keuntungan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah agar dapat meningkatkan keputusan nasabah dalam mengambil pembiayaan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan.

### 2. Bagi Penelitian

Bagi peneliti yang akan datang, diharapkan untuk menambahkan variabel-variabel yang lain seperti kualitas produk karena masih banyak faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengambilan pembiayaan, sehingga jangkauan untuk penelitian tentang perbankan syariah dapat berkembang dan melebar luas.

### 3. Bagi masyarakat

Bagi masyarakat hendaknya lebih banyak mencari informasi tentang bank syariah terutama mengenai pembiayaan yang ada di bank syariah, karena sistem yang ada di bank syariah berlandaskan dengan Alquran dan Hadits dan itu berbeda dengan bank konvensional yang menganndung riba.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akmal Tarigan, Azhari. *Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Al-Quran sebuah Eksplorasi Melalui Kata-Kata Kunci*, Bandung: Ciptapustaka Media Perintis, 2012
- Akmal Tarigan, Azhari. *Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi*, Medan: FEBI UIN-SU Press, 2016.
- Arikunto, Suharsim. *Manajemen Penelitian cetakan kedua*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998.
- Chazienul Ulum, Mochamad. *Public Service: Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: Universitas Brawijaya Press, 2018.
- Ginting, S dan Situmorang. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008.
- Hafidudin, Didin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik* Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media, 2011.
- Ifham, Ahmad, *Memahami Bank Syariah dengan Mudah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Isma, Nasabah Pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Kota Baru Marelan, wawancara di Medan, 25 Juni 2019.
- Karim, Adiwarmam.K. *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Laksana, Indra, dkk, *Syahmil Alquran Miracle The Reference*, Bandung :Sigma Publishing, 2010.
- Lubis, Aulia Sufyan, Wakil Pimpinan Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan, Wawancara di Medan, Tanggal 15 Maret 2019.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdan, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Machfoedz, Mahmud, *Pengantar Pemasaran Modern*, Yogyakarta:UPP AMP YKPN: 2005.

- Mardani. *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah*, Jakarta: KENCANA, 2012.
- Muflih, Muhammad. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006
- Muhamammad. *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015.
- Najati, *Psikologi dalam Al-Quran terapi Quran dalam Penyembuhan Gangguan Kejiwaan*, Bandung: Pustaka Setia, 2005.
- Naser, Aqwa dan Lathief Ilhamy Nasution, *Manajemen Perbankan Syariah*, Medan: FEBI UINSU Press, 2016
- Nitisusastro, Mulyadi. *Perilaku Konsumen: dalam Perspektif Kewirausahaan*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Philip, Kotler and Amstrong Gary, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Kedelapan Jilid 1*, Jakarta: Erlangga, 2001.
- Prabu Mangkunegara, Anwar, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Rianto Al Arif, M. Nur, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Jakarta: Alfabeta, 2010
- Rivai Zainal, Veithzal. *Muliaman Darmansyah Hadad, Mansyur Ramly, Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Samuelson, Paul. A. *Ilmu Mikroekonomi*. Jakarta: Media Global Edukasi, 2003
- Sari, Fajar Kartika, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Pengambilan dengan Reference Group*” Skripsi, Fakultas Akuntansi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: KENCANA, 2009.
- Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Sudjana. *Metode Statistika*, Bandung: Tarsito, 2001.

- Sumarsono, Sonny. *Metode Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004.
- Sumarwan, Ujang, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004.
- Sumiyanto, Ahmad, *BMT Menuju Koperasi Modern*, Yogyakarta: ISES Publishing, 2008.
- Suryani, Tatik, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global : Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2017),
- Syaifuddin, Azwar, *Teori Pembentukan Sikap dan Tabel Pengukurannya*, Jakarta: Salemba, 1995.
- Swastha, Basu, *Azas-Azas Marketing. Edisi 3*, Liberty : Yogyakarta, 2002.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran. Edisi 2*, Andy Offset: Yogyakarta, 2008.
- Undang-Undang Republik Indonesia No.21 Tahun 2008.
- Wibowo. *Perilaku dalam Organisasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.
- Wulandari, Sri, "Pengaruh margin dan Kualitas Produk Terhadap Minat nasabah dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah pada BMT, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, 2017

## **KUISONER PENELITIAN**

Kepada Yth Bapak/Ibu/Sdr/Sdri  
Nasabah  
Di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan  
Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan Hormat

Dalam rangka memenuhi tugas akhir saya sebagai mahasiswa jurusan Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, saya melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan”.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon partisipasinya Bapak/Ibu/Sdr.I untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Data-data yang kami peroleh akan kami jaga kerahasiaannya dan semata-mata akan kami gunakan kepentingan akademis.

Demikian permohonan saya, atas kesediaan dan waktu yang telah diberikan saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu’alaikum Wr.Wb

Hormat saya

Fitra Annisa



**KEPUTUSAN PENGAMBILAN PEMBIAYAAN iB SERBAGUNA**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya membutuhkan pinjaman/ pembiayaan dengan Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan untuk mencukupi kebutuhan modal kerja dan kebutuhan konsumtif.					
2.	Saya mencari informasi tentang pembiayaan iB Serbaguna sebelum menggunakan pembiayaan tersebut					
3.	Saya menganggap dengan bertransaksi dengan Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan bisa menjadi jalan bermuamalah sesuai dengan syariat Islam sehingga hal tersebut menjadi evaluasi alternatif bagi saya					
4.	Saya lebih tertarik untuk memutuskan mengambil pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan					
5.	Suatu saat saya akan kembali mengambil pembiaaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan.					
6	Saya merasa puas terhadap produk pembiayaan yang ditawarkan kepada saya					

**KUALITAS PELAYANAN**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Pegawai Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan berpenampilan menarik.					
2.	Bank Sumut Syariah Memberikan Kemudahan dalam proses permohonan pengajuan pembiayaan.					
3.	Pegawai Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan memberikan informasi kepada calon nasabah dengan jelas.					
4.	Pegawai Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan tanggap dalam memenuhi kebutuhan nasabah.					
5.	Pegawai Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan meyakinkan dalam menjelaskan tentang produk perbankan syariah.					
6.	Pegawai Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan kondisi ekonomi nasabah.					

**MARGIN**

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	Margin yang ditetapkan Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan tidak memberatkan.					
2.	Saya merasa, Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan mempunyai keunggulan kompetitif karena margin					

	yang rendah.					
3.	Saya merasa, margin yang ditetapkan memudahkan saya untuk melakukan perhitungan harga barang.					
4.	Saya merasa margin yang ditetapkan sebanding dengan harga yang ada dipasaran.					
5.	Saya merasa mudah mengajukan pembiayaan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan.					
6.	Kelancaran dalam melakukan angsuran membuat saya mudah dalam mengajukan pembiayaan kembali.					



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 JL. Willem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371 Telp. (061) 6615683 – 6622925  
 Fax. (061) 6615683 Email : febi@iainsu.ac.id

Scanned with CamScanner

Nomor : B-1736/EB I/PP.009/06/2019

19 Juni 2019

Sifat : Penting  
 Lampir : 1 (satu) berkas  
 Perihal : *Penunjukan Pembimbing Skripsi*

Yth.  
 1. **Dr. Yenni Samri Juliati Nasution, MA**  
 2. **Muhammad Syahbudi, MA**  
 Dosen Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SU  
 Medan

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara, dengan ini menunjuk saudara sebagai pembimbing skripsi terhadap mahasiswa:

Nama : **Fitra Annisa**  
 NIM : 53154101  
 Jurusan : Perbankan Syariah

adalah benar mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara, sedang dalam menyelesaikan skripsi dengan judul:

*"Pengaruh Persepsi Nasabah dan Margin Terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan iB Serbaguna Di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan"*

Selanjutnya kami mengharapkan kesediaan saudara:

1. **Dr. Yenni Samri Juliati Nasution, MA** untuk menjadi Pembimbing I, dengan cakupan tugas utama meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Hipotesis, Tujuan Penelitian, Landasan Teoritis, Pembahasan dan Hasil Penelitian, Daftar Isi, Daftar Kepustakaan.
2. **Muhammad Syahbudi, MA** untuk menjadi Pembimbing II, dengan cakupan tugas utama meliputi Sampul Depan Skripsi, Halaman Dalam Skripsi, Lembar Pengesahan, Abstraksi, Kata Pengantar, Metode Penelitian, Kajian Terdahulu, Penggunaan Bahasa yang Efektif, Teknik Penulisan dan Tanda Baca.

Bersama ini kami lampirkan Proposal Penelitian Skripsi tersebut untuk dikoreksi sebagaimana mestinya.

Demikian kami sampaikan untuk dipedomani, atas perhatiannya diucapkan terima kasih

Wassalam  
 an  
 Wakil Bidang Akademik dan Kelembagaan  
**Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag**  
 NIP. 19760426 200312 1 001

Tembusan:  
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara



Medan

**SUMUT**  
Memberikan Pelayanan Terbaik

OR CABANG SYARIAH:

Nomor : *Fr* /Kcsy01-Ops/L/2019

Lamp : --

Kepada :

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
Jl. Willem Iskandar Pasar V Medan

Di -

Tempat

Hal : Izin Riset

**KANTOR PUSAT**

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan  
Phone : (061) 415 5100 - 4515100  
Facsimile : (061) 414 2937 - 415 2652  
Medan, 30 Juli 2019

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Sehubungan Surat dari PT. Bank Sumut Syari'ah Capem Kota Baru Marelan Nomor : 177/Kcsy01-Kcpsy009/L/2019 Tanggal 25 Juli 2019 dan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Nomor: B-2188/EB.IV/PP.00.9/07/2019 tanggal 18 Juni 2019. Hal Izin Riset/ dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan izin Riset atas mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Islam Negeri Sumatera Utara di PT. Bank Sumut Capem Syari'ah Kota Baru Marelan, Adapun data Mahasiswa tersebut adalah :

No	NIM	Nama	Judul Skripsi
1	53154147	Nursaadah Harahap	Pengaruh Resiko Pembiayaan, Resiko Operasional, Resiko Liquiditas terhadap Tingkat Efisiensi di PT Bank Sumut Syari'ah KCpsy Kota Baru Marelan
2	53154101	Fitri Annisa	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Margin terhadap Keputusan Pengambilan Pembiayaan iB Serbaguna di Bank Sumut Syari'ah KCpsy Kota Baru Marelan

Disetujui untuk melaksanakan Riset di Capem Syari'ah Kota Baru Marelan yang dilaksanakan maksimal 3 bulan sejak tanggal surat ini di terbitkan.

2. Selama melaksanakan Riset Mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin Capem Syari'ah Kota Baru Marelan serta menjaga rahasia bank dan di harapkan dapat mensosialisasikan keberadaan PT. Bank Sumut Syari'ah di lingkungannya.  
Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb  
Pemimpin Cabang Syari'ah Medan

**RAHMAD HIDAYAT**  
NPP.1232.150678.110804

## Lampiran 2

### Tabulasi Data Angket

#### Tabulasi Data Angket Kualitas Pelayanan

No. Res	Item Pernyataan						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	5	3	4	4	3	4	23
2	5	3	3	4	3	4	22
3	4	4	3	3	4	4	22
4	3	5	4	5	4	3	24
5	4	3	3	3	4	4	21
6	4	3	4	4	4	5	24
7	4	4	4	5	4	5	26
8	4	4	3	3	5	3	22
9	4	4	4	4	3	4	23
10	4	4	3	3	5	4	23
11	5	4	3	4	4	4	24
12	5	4	4	3	4	3	23
13	4	4	3	5	3	3	22
14	4	5	3	4	3	4	23
15	4	4	3	3	5	4	23
16	4	4	4	4	5	4	25
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	4	4	4	4	24
20	4	4	3	3	4	4	22
21	4	4	3	3	4	3	21
22	3	4	4	4	3	3	21
23	3	4	3	3	3	3	19
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	4	4	4	24
26	4	5	4	3	4	4	24
27	5	4	4	4	4	4	25
28	4	3	4	4	4	4	23
29	3	4	4	4	4	4	23
30	5	3	3	3	4	4	22
31	5	5	5	5	4	4	28
32	5	5	4	4	4	4	26
33	5	5	4	4	4	4	26

34	3	3	3	3	3	3	18
35	3	3	3	3	3	3	18
36	3	4	4	4	4	4	23
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	3	4	4	3	3	21
39	3	5	4	4	4	4	24
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	5	5	5	5	5	29
42	4	3	5	4	3	4	23
43	5	4	4	4	4	4	25
44	3	3	4	4	3	5	22
45	5	4	5	5	4	4	27
46	4	4	4	4	4	4	24
47	3	4	3	3	4	4	21
48	3	3	4	4	4	4	22
49	3	4	3	3	3	3	19
50	4	5	5	5	4	4	27
51	4	4	4	5	4	4	25
52	4	4	4	5	3	3	23
53	4	5	4	5	4	4	26
54	4	4	4	4	4	4	24
55	4	5	4	4	4	4	25
56	4	4	5	5	3	5	26
57	3	3	3	3	3	3	18
58	4	5	4	4	4	4	25
59	4	4	4	4	4	3	23
JLH	234	235	224	231	225	227	1376

### Tabulasi Data Angket Margin

No. Res	Item Pernyataan						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	4	5	4	4	4	4	25
2	5	4	4	4	4	4	25
3	4	5	3	3	4	4	23
4	4	4	4	3	4	5	24
5	5	4	3	4	3	5	24
6	3	4	4	4	5	4	24
7	5	4	3	4	4	5	25
8	4	4	3	4	5	5	25
9	4	5	3	4	4	5	25
10	4	4	4	5	5	5	27
11	4	5	4	4	4	4	25
12	4	5	5	4	5	4	27
13	4	5	5	4	4	4	26
14	4	5	4	4	4	4	25
15	4	5	4	3	5	4	25
16	5	5	4	4	5	4	27
17	4	4	5	4	5	3	25
18	5	4	5	4	5	4	27
19	4	5	4	4	5	3	25
20	4	5	3	4	4	4	24
21	4	4	4	3	4	4	23
22	3	5	3	4	3	3	21
23	5	5	4	3	3	4	24
24	4	5	3	4	4	3	23
25	4	4	3	4	3	4	22
26	3	3	3	3	3	3	18
27	5	4	4	4	4	4	25
28	4	4	3	4	3	4	22
29	4	4	4	5	3	4	24
30	4	5	4	4	4	4	25
31	4	5	4	4	3	4	24
32	5	5	3	4	3	4	24
33	4	4	4	3	3	3	21
34	5	4	4	3	3	4	23
35	4	3	3	3	3	3	19
36	4	4	4	4	4	4	24
37	5	4	4	4	4	3	24

38	4	5	3	3	4	3	22
39	4	4	4	3	3	4	22
40	4	3	4	3	3	4	21
41	4	4	5	3	3	3	22
42	4	4	3	3	4	4	22
43	4	3	4	4	3	3	21
44	5	4	4	3	5	4	25
45	4	3	3	4	3	3	20
46	5	4	4	3	3	4	23
47	4	4	3	4	3	3	21
48	3	3	3	3	3	3	18
49	4	4	3	4	4	4	23
50	4	3	3	3	3	3	19
51	3	4	4	4	3	4	22
52	4	3	4	4	3	3	21
53	4	3	4	3	3	3	20
54	4	4	4	3	3	4	22
55	3	3	4	4	4	4	22
56	3	3	4	3	3	3	19
57	4	4	3	4	3	3	21
58	3	3	4	3	4	3	20
59	4	4	3	4	4	3	22

### Tabulasi Data Keputusan Pengambilan

No. Res	Item Pernyataan						Total
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	3	4	4	3	22
2	4	4	4	3	3	3	21
3	5	4	3	3	3	3	21
4	4	4	4	3	3	3	21
5	4	4	3	3	4	4	22
6	4	4	5	4	5	4	26
7	5	4	5	5	5	4	28
8	5	4	5	3	3	4	24
9	4	4	5	4	3	4	24
10	5	5	5	3	5	3	26
11	4	5	3	3	3	3	21
12	4	5	3	3	3	3	21
13	4	5	4	3	3	3	22
14	3	5	4	4	3	3	22
15	4	5	4	3	3	3	22
16	3	5	4	4	4	4	24
17	3	5	4	4	3	4	23
18	4	5	4	4	3	4	24
19	5	5	4	4	3	4	25
20	3	4	3	3	3	3	19
21	3	4	3	3	3	3	19
22	4	4	4	4	3	3	22
23	3	4	3	3	3	3	19
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	4	4	4	24
26	5	5	5	4	4	4	27
27	5	5	4	4	4	4	26
28	5	5	3	4	4	4	25
29	4	5	5	5	4	4	27
30	4	4	4	3	4	4	23
31	4	4	5	5	4	4	26
32	4	4	4	4	4	4	24
33	3	4	4	4	4	4	23
34	4	4	3	3	3	3	20
35	4	4	4	3	3	3	21
36	5	5	4	4	4	4	26
37	4	5	4	4	4	4	25

38	5	5	4	4	3	3	24
39	5	5	4	4	4	4	26
40	4	5	5	4	4	4	26
41	4	5	5	5	5	5	29
42	4	5	4	4	4	4	25
43	4	5	4	4	4	4	25
44	5	5	5	4	5	3	27
45	5	5	5	5	4	4	28
46	5	4	4	4	4	4	25
47	4	4	3	3	4	4	22
48	4	5	3	4	4	4	24
49	4	5	4	3	3	3	22
50	5	5	4	5	4	4	27
51	5	5	5	4	4	4	27
52	4	5	4	4	3	3	23
53	5	5	5	4	4	4	27
54	4	5	5	4	4	4	26
55	4	5	5	4	4	4	26
56	5	5	5	5	5	3	28
57	5	5	3	3	3	3	22
58	5	5	5	4	4	4	27
59	5	5	4	4	4	4	26

**Lampiran 3 : Hasil Olah Data SPSS**

**Frekuensi Karakteristik Responden**

**Statistics**

		Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
N	Valid	59	59	59	59
	Missing	0	0	0	0

**JENIS KELAMIN**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI LAKI	29	49.2	49.2	49.2
	PEREMPUAN	30	50.8	50.8	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

**USIA**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 - 30 TAHUN	12	20.3	20.3	20.3
	31 - 40 TAHUN	25	42.4	42.4	62.7
	41 - 50 TAHUN	20	33.9	33.9	96.6
	51 - 60 TAHUN	2	3.4	3.4	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

**TINGKAT PENDIDIKAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	1	1.7	1.7	1.7
SMA	13	22.0	22.0	23.7
DIPLOMA	4	6.8	6.8	30.5
S1	40	67.8	67.8	98.3
S2	1	1.7	1.7	100.0
Total	59	100.0	100.0	

**PEKERJAAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	9	15.3	15.3	15.3
PEGAWAI SWASTA	25	42.4	42.4	57.6
PENGUSAHA	6	10.2	10.2	67.8
DLL	19	32.2	32.2	100.0
Total	59	100.0	100.0	

### Frekuensi Tabel Kualitas Pelayanan

#### Statistics

	Kualitas Pelayanan 1	Kualitas Pelayanan 2	Kualitas Pelayanan 3	Kualitas Pelayanan 4	Kualitas Pelayanan 5	Kualitas Pelayanan 6
N Valid	59	59	59	59	59	59
Missing	0	0	0	0	0	0

#### KUALITAS PELAYANAN 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
NETRAL	13	22.0	22.0	22.0
SETUJU	35	59.3	59.3	81.4
Valid SANGAT SETUJU	11	18.6	18.6	100.0
Total	59	100.0	100.0	

#### KUALITAS PELAYANAN 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
NETRAL	13	22.0	22.0	22.0
SETUJU	34	57.6	57.6	79.7
Valid SANGAT SETUJU	12	20.3	20.3	100.0
Total	59	100.0	100.0	

#### KUALITAS PELAYANAN 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
NETRAL	18	30.5	30.5	30.5
SETUJU	35	59.3	59.3	89.8
Valid SANGAT SETUJU	6	10.2	10.2	100.0
Total	59	100.0	100.0	

**KUALITAS PELAYANAN 4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
NETRAL	16	27.1	27.1	27.1
SETUJU	32	54.2	54.2	81.4
Valid SANGAT SETUJU	11	18.6	18.6	100.0
Total	59	100.0	100.0	

**KUALITAS PELAYANAN 5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
NETRAL	16	27.1	27.1	27.1
SETUJU	38	64.4	64.4	91.5
Valid SANGAT SETUJU	5	8.5	8.5	100.0
Total	59	100.0	100.0	

**KUALITAS PELAYANAN 6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
NETRAL	14	23.7	23.7	23.7
SETUJU	40	67.8	67.8	91.5
Valid SANGAT SETUJU	5	8.5	8.5	100.0
Total	59	100.0	100.0	

## Frekuensi Tabel Margin

### Statistics

		MARGIN 1	MARGIN 2	MARGIN 3	MARGIN 4	MARGIN 5	MARGIN 6
N	Valid	59	59	59	59	59	59
	Missing	0	0	0	0	0	0

### MARGIN 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	8	13.6	13.6	13.6
	SETUJU	39	66.1	66.1	79.7
	SANGAT SETUJU	12	20.3	20.3	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

### MARGIN 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	12	20.3	20.3	20.3
	SETUJU	29	49.2	49.2	69.5
	SANGAT SETUJU	18	30.5	30.5	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

### MARGIN 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NETRAL	22	37.3	37.3	37.3
	SETUJU	32	54.2	54.2	91.5
	SANGAT SETUJU	5	8.5	8.5	100.0
	Total	59	100.0	100.0	

**MARGIN 4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
NETRAL	22	37.3	37.3	37.3
SETUJU	35	59.3	59.3	96.6
Valid SANGAT SETUJU	2	3.4	3.4	100.0
Total	59	100.0	100.0	

**MARGIN 5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
NETRAL	27	45.8	45.8	45.8
SETUJU	22	37.3	37.3	83.1
Valid SANGAT SETUJU	10	16.9	16.9	100.0
Total	59	100.0	100.0	

**MARGIN 6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
NETRAL	21	35.6	35.6	35.6
SETUJU	32	54.2	54.2	89.8
Valid SANGAT SETUJU	6	10.2	10.2	100.0
Total	59	100.0	100.0	

## Frekuensi Keputusan Pengambilan

### Statistics

	Keputusan Pengambilan 1	Keputusan Pengambilan 2	Keputusan Pengambilan 3	Keputusan Pengambilan 4	Keputusan Pengambilan 5	Keputusan Pengambilan 6
N Valid	59	59	59	59	59	59
Missing	0	0	0	0	0	0

### KEPUTUSAN PENGAMBILAN 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
NETRAL	7	11.9	11.9	11.9
SETUJU	31	52.5	52.5	64.4
Valid SANGAT SETUJU	21	35.6	35.6	100.0
Total	59	100.0	100.0	

### KEPUTUSAN PENGAMBILAN 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SETUJU	23	39.0	39.0	39.0
Valid SANGAT SETUJU	36	61.0	61.0	100.0
Total	59	100.0	100.0	

### KEPUTUSAN PENGAMBILAN 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
NETRAL	13	22.0	22.0	22.0
SETUJU	28	47.5	47.5	69.5
Valid SANGAT SETUJU	18	30.5	30.5	100.0
Total	59	100.0	100.0	

**KEPUTUSAN PENGAMBILAN 4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
NETRAL	19	32.2	32.2	32.2
SETUJU	33	55.9	55.9	88.1
Valid SANGAT SETUJU	7	11.9	11.9	100.0
Total	59	100.0	100.0	

**KEPUTUSAN PENGAMBILAN 5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
NETRAL	23	39.0	39.0	39.0
SETUJU	30	50.8	50.8	89.8
Valid SANGAT SETUJU	6	10.2	10.2	100.0
Total	59	100.0	100.0	

**KEPUTUSAN PENGAMBILAN 6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
NETRAL	22	37.3	37.3	37.3
SETUJU	36	61.0	61.0	98.3
Valid SANGAT SETUJU	1	1.7	1.7	100.0
Total	59	100.0	100.0	

#### Lampiran 4

### HASIL UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

#### Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.674	6

#### Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	19.3559	4.095	.288	.673
X2	19.3390	3.849	.379	.642
X3	19.5254	3.564	.574	.572
X4	19.4068	3.521	.503	.595
X5	19.5085	4.289	.271	.674
X6	19.4746	4.012	.426	.627

#### Uji Reliabilitas Variabel Margin (X2)

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.621	6

#### Uji Validitas Margin (X2)

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	18.9322	4.099	.296	.598
X2	18.8983	3.438	.452	.533
X3	19.2881	4.312	.273	.542
X4	19.3390	4.193	.290	.600
X5	19.2881	3.278	.485	.516
X6	19.2542	3.710	.422	.550

### Uji Reliabilitas Keputusan Pengambilan (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	6

### Uji Validitas Keputusan Pengambilan (Y)

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	19.8475	4.821	.375	.768
X2	19.4746	5.392	.301	.777
X3	20.0000	4.034	.603	.706
X4	20.2881	4.174	.668	.688
X5	20.3729	4.272	.613	.703
X6	20.4407	4.871	.517	.733

**Lampiran 5**

**HASIL UJI ASUMSI KLASIK**

**Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		59
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.71547466
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.085
	Negative	-.101
Kolmogorov-Smirnov Z		.773
Asymp. Sig. (2-tailed)		.589

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

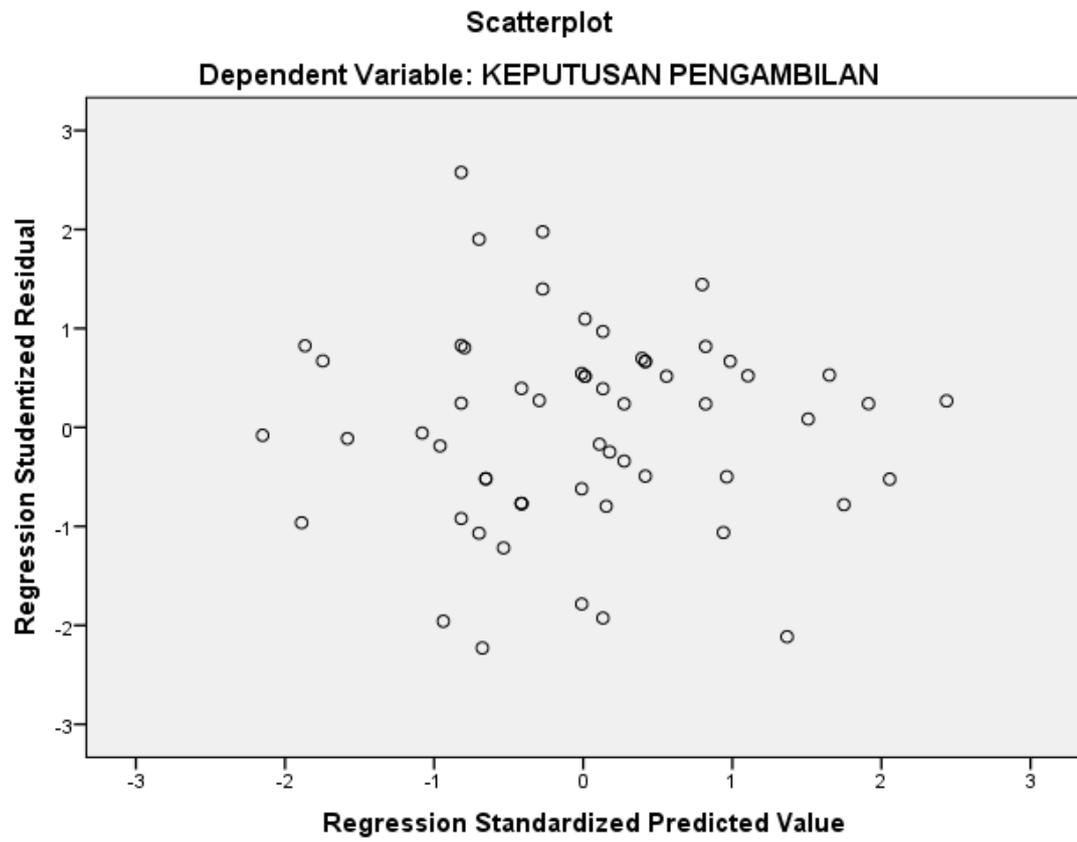
**Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 KUALITAS PELAYANAN	.996	1.004
MARGIN	.996	1.004

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGAMBILAN

## Heteroskedastisitas



## Lampiran 6

### REGRESI LINEAR BERGANDA

#### Uji Determinan

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.731 <sup>a</sup>	.534	.518	1.74584	1.319

a. Predictors: (Constant), MARGIN, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGAMBILAN

#### Uji Parsial

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.776	3.410		3.746	.000
1 KUALITAS PELAYANAN	.743	.100	.677	7.413	.000
MARGIN	-.261	.101	-.236	-2.579	.013

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGAMBILAN

#### Uji Simultan

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	195.891	2	97.945	32.135	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	170.685	56	3.048		
Total	366.576	58			

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGAMBILAN

b. Predictors: (Constant), MARGIN, KUALITAS PELAYANAN

Lampiran 7

Tabel r

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254

<b>35</b>	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
<b>36</b>	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
<b>37</b>	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
<b>38</b>	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
<b>39</b>	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
<b>40</b>	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
<b>41</b>	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
<b>42</b>	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
<b>43</b>	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
<b>44</b>	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
<b>45</b>	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
<b>46</b>	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
<b>47</b>	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
<b>48</b>	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
<b>49</b>	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
<b>50</b>	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468

<b>86</b>	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
<b>87</b>	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
<b>88</b>	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
<b>89</b>	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
<b>90</b>	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
<b>91</b>	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
<b>92</b>	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
<b>93</b>	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
<b>94</b>	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
<b>95</b>	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
<b>96</b>	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
<b>97</b>	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
<b>98</b>	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
<b>99</b>	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
<b>100</b>	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

## F Tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

## T Tabel

### Titik Persentase Distribusi t (df = 1 - 40)

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1		1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2		0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3		0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4		0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5		0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6		0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7		0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8		0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9		0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10		0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11		0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12		0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13		0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14		0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15		0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16		0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17		0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18		0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19		0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20		0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21		0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22		0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23		0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24		0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25		0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26		0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27		0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28		0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29		0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30		0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31		0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32		0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33		0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34		0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35		0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36		0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37		0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38		0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39		0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40		0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

**Titik Persentase Distribusi t (df = 41 - 80)**

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41		0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42		0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43		0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44		0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45		0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46		0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47		0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48		0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49		0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50		0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51		0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52		0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53		0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54		0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55		0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56		0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57		0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58		0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59		0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60		0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61		0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62		0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63		0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64		0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65		0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66		0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67		0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68		0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69		0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70		0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71		0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72		0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73		0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74		0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75		0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76		0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77		0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78		0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79		0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80		0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. IDENTITAS PRIBADI**

Nama : Fitra Annisa  
Nim : 53154101  
Tempat/Tanggal Lahir : Sei Pasir, 24 Februari 1997  
Pekerjaan : Mahasiswi  
Alamat : Dusun V Sei Pasir, Kec. Sei Kepayang Timur,  
Kab. Asahan

### **B. RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. Tahun 2003 - 2009 : SDN 010016 Sei Pasir
2. Tahun 2009 - 2012 : MTs. Negeri Tanjungbalai
3. Tahun 2012 - 2015 : MAN Tanjungbalai

### **C. RIWAYAT ORGANISASI**

1. Generasi Baru Indonesia (GENBI)
2. Universal Islamic Economic (UIE)
3. Billionaire Group Indonesia